

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan , ditarik kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Kualitas Produk tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Smartphone Iphone Tipe X di Jakarta.
2. Persepsi Harga tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Smartphone Iphone Tipe X di Jakarta
3. Citra Merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Smartphone Iphone Tipe X di Jakarta. Artinya semakin tinggi Citra Merek dimata konsumen maka Kepuasan Konsumen semakin tinggi.
4. Kepercayaan Konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Smartphone Iphone Tipe X di Jakarta. Artinya semakin besar Kepercayaan Konsumen maka Kepuasan Konsumen semakin besar.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan sebelumnya, maka beberapa saran yang dapat menjadi bahan masukan sebagai berikut :

1. Untuk Perusahaan Apple Inc
 - a. untuk meningkatkan kepuasan konsumen, maka perusahaan harus:
 - i) arus informasi terkait produk tidak tersendat dan memberikan pelatihan secara berkala kpd karyawan agar kesesuaian informasi yang disampaikan dalam dokumen cetak, tim marketing, customer care, dan juga frontliner cabang.
 - ii) meningkatkan citra merk yang mampu membuat konsumen merasa bangga.
 - b. untuk membentuk kepuasan konsumen, maka perusahaan harus meningkatkan inovasi produk secara signifikan dan unik agar Iphone Tipe X tetap menjadi kiblat teknologi smartphone dunia dan kesesuaian harga dengan kualitas dan manfaat akan terwujud. Nilai kekuatan

tersebut yang akan menjadi kekuatan jika dibandingkan dengan kompetitor lain, tanpa perlu menghabiskan waktu dalam persaingan harga suatu produk.saja.

2. Untuk Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat menggunakan variabel yang berbeda dalam determinan kepuasan pelanggan, selain itu dapat juga menggunakan produk yang berbeda dalam penelitiannya.

