

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasar pada data yang sudah dianalisis dan dibahas dalam bab-bab sebelumnya mengenai Pengaruh Kualitas Produk, Harga, serta Citra Merek kepada Kepuasan Pelanggan untuk produk Samsung Galaxy seri A melalui penggunaan software SmartPLS 4.0, maka dapat ditarik simpulan bahwa :

1. Kualitas produk mempunyai pengaruhnya yang signifikan pada kepuasan konsumen. Hasil tersebut menunjukkan jika makin tingginya kualitas produk Samsung Galaxy seri A maka akan menambah kepuasan pelanggan. Kualitas produk yang dimiliki oleh Samsung Galaxy seri A dirasakan sangat baik oleh penggunanya dan fitur yang diberikan sudah lengkap dan baik di kelasnya.
2. Harga mempunyai pengaruhnya yang signifikan pada kepuasan pelanggan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa harga dari produk Samsung Galaxy seri A sudah bersaing di kelasnya dan dengan harga tersebut banyak manfaat dari fitur yang dapat dirasakan dan dipakai oleh penggunanya. Maka dari itu dapat diberi kesimpulan semakin tinggi harga berbanding manfaat maka semakin puas pelanggan yang menggunakannya.
3. Citra merek mempunyai pengaruhnya yang signifikan pada kepuasan pelanggan. Hasil tersebut menandakan jika citra merek dari Samsung Galaxy seri A sudah kuat didukung oleh citra merek perusahaan Samsung dan telah menjadi salah satu faktor mengapa penggunanya puas untuk memiliki Samsung Galaxy seri A. Dapat ditarik kesimpulan semakin tinggi citra merek yang dimiliki membuat pelanggan semakin puas akan produknya.

#### **5.2 Saran**

Berdasar hasil pembahasan tersebut sehingga penulis dapat menyampaikan rekomendasi yakni :

1. PT. Samsung Electronics Indonesia perlu mempertahankan kualitas produk dari Samsung Galaxy seri A yang dimilikinya sehingga dapat selalu menjaga kepuasan pelanggan yang membeli produk tersebut. Untuk masa mendatang perusahaan dapat membuat inovasi yang berarti dan bermanfaat

untuk semakin meningkatkan kepuasan pelanggan misalnya dengan memberikan beragam fitur baru pada aplikasi kamera, desain *smartphone*, ketahanan baterai, dan sebagainya.

2. PT. Samsung Electronics Indonesia. perlu mempertahankan harga yang ditawarkan dari Samsung Galaxy seri A karena sudah memiliki harga yang terjangkau serta harga berbanding manfaat yang tinggi hal ini juga dapat didukung dengan memberikan promo terhadap produk serta pembuatan iklan yang menarik.
3. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan PT. Samsung Electronics Indonesia dapat meningkatkan citra merek yang dimiliki Samsung Galaxy seri A agar menjadi produk yang terkenal unggul di mata konsumen dan pelanggan dengan melakukan branding kepada masyarakat yang belum mengetahui merek tersebut dan konsisten mengenalkan produk yang unik.
4. Untuk peneliti selanjutnya dengan penelitian obyek yang variabelnya serupa, harapannya bisa menambah jumlah variabel sehingga dapat meningkatkan keberagaman isi penelitian serta menyesuaikan indikator yang relevan sesuai dengan keadaan di masa yang mendatang.