

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Didasarkan pada hasil temuan penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode *Structural Equation Model – Partial Least Square* (SEM-PLS) dan dibantu dengan *software* SmartPLS 4.1.0 mengenai kualitas produk, inovasi produk, dan kepercayaan merek terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna iPhone di wilayah Jakarta Selatan, maka dapat diambil beberapa Kesimpulan. Salah satunya adalah penelitian ini menghasilkan temuan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna iPhone di wilayah Jakarta Selatan. Hal tersebut didukung oleh tanggapan dari responden sebagai pengguna iPhone di wilayah Jakarta Selatan yang sebelumnya telah dilakukan survei oleh peneliti menunjukkan bahwa kualitas produk seperti kinerja, daya tahan, kesesuaian spesifikasi, fitur, reliabilitas, estetika, dan kesan kualitas terbukti mempengaruhi kesetiaan konsumen terhadap merek iPhone. Temuan dalam penelitian ini menegaskan bahwa konsumen cenderung loyal karena iPhone mampu menghadirkan produk yang tidak hanya canggih secara teknologi, tetapi juga relevan dan nyaman digunakan untuk kebutuhan kehidupan sehari-hari. Hal ini menunjukkan bahwa dengan mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk maka hal tersebut dapat menjadi kunci untuk menjaga kesetiaan pelanggan.

Namun, terdapat perbedaan dengan variabel inovasi produk yang tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna iPhone di wilayah Jakarta Selatan. Hal tersebut didukung oleh tanggapan dari responden pengguna iPhone di Jakarta Selatan yang menunjukkan bahwa meskipun inovasi produk seperti hadirnya keberagaman varian produk tetap diapresiasi oleh konsumen, namun belum cukup kuat untuk mendorong mereka menjadi lebih loyal. Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi produk lebih berperan sebagai faktor pendukung daripada faktor utama dalam membangun kesetiaan konsumen.

Kemudian untuk variabel terakhir dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepercayaan merek memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna iPhone di wilayah Jakarta Selatan. Hal tersebut didukung oleh tanggapan dari responden sebagai pengguna iPhone di wilayah Jakarta Selatan yang cenderung tetap setia kepada iPhone karena mereka percaya pada keamanan dan integritas merek tersebut. Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa teknologi keamanan iPhone seperti Face ID, sistem operasi iOS, dan perlindungan privasi data menjadi faktor penting yang membuat pengguna merasa yakin dan percaya terhadap merek iPhone. Hal tersebut menekankan bahwa membangun kepercayaan merek melalui teknologi unggul dan konsistensi dalam memenuhi harapan pelanggan dapat menjadi strategi yang cukup efektif untuk mempertahankan loyalitas pelanggan.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penyusunan penelitian ini telah dilakukan berdasarkan pada prosedur yang telah ditetapkan dan disarankan. Namun, masih terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Keterbatasan pada penelitian ini penting untuk dipahami agar hasil penelitian dapat menjadi bahan perbaikan dan masukan untuk penelitian selanjutnya. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disebar secara online menjadikan pengawasan terhadap pengisian yang dilakukan oleh responden tidak dapat dimonitor sepenuhnya. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disebar secara online menjadikan pengawasan terhadap pengisian yang dilakukan oleh responden tidak dapat dimonitor sepenuhnya. Hal tersebut memungkinkan responden tidak sepenuhnya memenuhi kriteria yang telah ditetapkan, mengingat keterbatasan kontrol dalam metode distribusi kuesioner secara daring.

5.3 Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan di atas, maka terdapat beberapa saran yang dapat dijelaskan sebagai rekomendasi untuk penelitian yang akan datang sebagai berikut:

a) Saran Teoritis

- a. Penelitian berikutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain seperti pengalaman pengguna atau persepsi harga untuk dapat lebih memahami faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan.
- b. Penelitian berikutnya diharapkan dapat memperluas cakupan penelitian ke wilayah lain untuk dapat lebih memahami perbedaan budaya dan demografi yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan.

b) Saran Praktis

- a. Bagi pihak perusahaan Apple Inc. diharapkan dapat meningkatkan kualitas daya tahan produk dengan menggunakan bahan-bahan material yang berkualitas tinggi, lebih ramah lingkungan, dan tahan lama serta menambahkan fitur-fitur yang relevan dengan kebutuhan konsumen sehari-hari dengan peningkatan daya tahan baterai, pengisian daya lebih cepat, atau pengembangan kamera yang lebih canggih.
- b. Bagi pihak Perusahaan Apple Inc. diharapkan dapat memperkuat kepercayaan merek kepada pengguna iPhone dengan memberikan informasi yang jelas dan mudah diakses melalui situs resmi tentang spesifikasi produk, proses produksi, serta kebijakan privasi.
- c. Bagi pihak perusahaan Apple Inc. diharapkan dapat mengembangkan inovasi-inovasi produk yang lebih relevan yang dapat memberikan nilai tambah nyata dan tidak mudah ditemukan pada merek *smartphone* lainnya seperti menggunakan sensor canggih untuk mendeteksi tingkat stress berdasarkan pola pernapasan, detak jantung, atau analisis suara pengguna sehingga produk ini bukan hanya dijadikan sebagai alat komunikasi tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kualitas gaya hidup pengguna.