BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1.Kesimpulan

Berdarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapatdikemukan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna *Smartphone* Samsung di Kota Padang.
2. produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna *Smartphone* Samsung di Kota Padang.
3. Citra merek berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan pengguna *Smartphone* Samsung di Kota Padang.
4. produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pengguna *Smartphone* Samsung di Kota Padang.
5. kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pengguna *Smartphone* Samsung di Kota Padang.
6. kepuasan pelanggan mampu memediasi secara positif dan signifikan hubungan antara citra merek dengan loyalitas pelanggan pengguna *Smartphone* Samsung di Kota Padang.
7. kepuasan pelanggan mampu memediasi secara positif dan signifikan hubungan antara produk dengan loyalitas pelanggan pengguna *Smartphone* Samsung di Kota Padang.

5.2.Saran

Saran yang dapat diajukan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan pihak perusahaan *Smartphone* Samsung dapat terus menjaga citra merek nya, dikarenakan citra merek yang positif maka akan mempengaruhi loyalitas pelanggan.
2. Perusahaan *Smartphone* Samsung perlu memperhatikan prroduk-produk nya. Sehingga diharapkan*Smartphone* Samsung menciptakan produk yang sesuai dengan manfaat serta kualitas dari *Smartphone* Samsung tersebut.
3. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah beberapa variabel yang belum digunakan dalam penelitian ini. Karena masih banyak faktor lainnya yang dapat mempengaruhi variabel loyalitas pelanggan, sehingga dapat meningkatkan ketepatan dan akurasi hasil penelitian yang akan diperoleh dimasa mendatang.

5.3. Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa penelitian yang dilakukan saat ini, memilkisejumlah kelemahan dan keterbatasan, secara umum keterbatsan dalam penelitian

ini adalah :

1. Terbatasnya jumlah sampel yang digunakan, sehingga mempengaruhi ketepatan dan akurasi hasil penelitian yang diperoleh.
2. Proses dalam penyebaran kuesioner yang tidak dilakukan dengan cukup baik, mengingat kondisi di tengah pandemi COVID-19, menyebabkan

adanya item pernyataan yang mengalami kerancuan,sehingga dapat mempengaruhi ketepatan dan akurasi hasil penelitian yang diperoleh.

3. Penelitian ini hanya menganalisis pengaruh citra merek dan produk terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai varibel intervening pada pelanggan pengguna *Smartphone* Samsung. Masih banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

5.4.Implikasi Penelitian

Hasil penelitian ini memiliki sejumlah implikasi yang mampu dikembangkan sebagai berikut:

1. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa citra merek dan produk termasuk variabel yang menentukan kepuasan pelanggan pengguna *Smartphone* Samsung di Kota Padang. Hal ini mengandung implikasi agar kedepannya pihak produsen lebih memperjelas dari segi peningkatan dalam menciptakan citra merek di mata pelanggan dan meningkatkan kualitas produk, karna hal tersebut sangat berpengaruh pada kelangsungan perusahaan kedepannya.
2. Penelitian ini direkonstruksi berdasarkan pada hasil instrumen kuisioner. Data ini diolah menggunakan paket statistik Smart PLS sehingga bisa mengestimasi path model yang menggunakan variabel laten, sehingga dapat memperkaya penelitian ini.