

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan maka berikut ini dapat dikemukakan beberapa kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. *Service performance* tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen *Smartphone Oppo*.
2. *Relationship marketing* tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen *Smartphone Oppo*.
3. Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen *Smartphone Oppo*.

5.2 Saran – saran

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan maka berikut ini dapat dikemukakan beberapa saran-saran sebagai berikut:

1. Pada variabel *service performance*, menunjukkan bahwa *service performance* tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Disarankan agar *Smartphone Oppo* selalu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan pelanggan agar konsumen selalu merasa puas dan loyal pada *Smartphone Oppo*.
2. Pada variabel *relationship marketing*, menunjukkan bahwa *relationship marketing* juga tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Disarankan agar *Smartphone Oppo* selalu menjaga dan meningkatkan hubungan pemasaran

dengan pelanggan agar konsumen merasa puas dan akan loyal pada *Smartphone*

Oppo.