

## **Bab V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Kesimpulan penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan Smartphone Xiaomi di Kota Padang ( Studi Kasus pada Pengguna smartphone Xiaomi di Kota Padang ) adalah sebagai berikut:

Kualitas Produk berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan maka dapat disimpulkan bahwa semakin bagus kualitas produk maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan dalam menggunakan produk tersebut.

Citra Merek tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan maka dapat disimpulkan bahwa semakin bagus Citra Merek suatu produk maka tidak meningkatkan loyalitas pelanggan dalam menggunakan produk tersebut.

#### **5.2 Keterbatasan dan Saran**

##### **5.2.1 Keterbatasan**

Penelitian ini tidak terlepas dari keterbatasan maupun kelemahan. Disisi lain keterbatasan dan kelemahan yang ditemukan dalam penelitian ini dapat menjadi sumber bagi penelitian yang akan datang. Adapun keterbatasan-keterbatasan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah:

Penelitian ini hanya berfokus pada kualitas, citra merek, serta pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan.

Dalam penelitian yang dilakukan ini, responden yang diambil hanya dalam skala yang kecil yaitu sebanyak 115 responden yang menggunakan smartphone Xiaomi yang ada di kota Padang

### **5.2.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diajukan saran sebagai berikut :

Diharapkan pada penelitian selanjutnya untuk mengambil variabel lain yang juga mempengaruhi loyalitas konsumen smartphone Xiaomi seperti kualitas layanan, kepuasan, dan lain-lain.

Bagi peneliti lain yang ingin mengetahui lebih dalam mengenai kualitas produk, citra merek, serta hubungannya dengan loyalitas pelanggan, hendaknya meneliti lebih lanjut tentang keterkaitan antara masing-masing variabel dengan lebih baik lagi.

Diharapkan pada penelitian selanjutnya untuk mengambil sampel dalam skala yang lebih besar sehingga benar-benar dapat mewakili konsumen secara keseluruhan.

## **5.3 Implikasi**

### **5.3.1 Implikasi Praktis**

Temuan dalam studi ini dapat dijadikan pemahaman bagi produk smartphone Xiaomi terkait dengan kualitas produk dan citra merek berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Pemahaman tersebut memberikan perspektif yang lebih luas pada smartphone Xiaomi, yang dapat digunakan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan. Hal ini perlu dicermati sebab pendesainan loyalitas pelanggan secara berlebihan dapat berdampak pada ketidak efektifan penelitian yang dikembangkan. Hal ini memberikan pemahaman bagi pihak smartphone Xiaomi untuk mencermati dan terus meningkatkan mengenai manfaat manfaat yang

konsumen terima. Sebagai perusahaan batik terkenal di Indonesia, smartphone Xiaomi diharapkan dapat memberikan citra merek terbaiknya sebagai bentuk kepercayaan konsumen akan kualitas produk yang diterima.