

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uji analisis secara simultan dan parsial, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil analisis pengujian secara simultan (Uji F) diketahui bahwa  $F_{hitung} 74.115 > F_{tabel} 3.09$  maka  $H_0$  ditolak pada tingkat signifikansi 5% dan  $H_1$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas Citra Merek ( $X_1$ ), dan Kualitas Produk ( $X_2$ ) secara keseluruhan bersama-sama berpengaruh signifikan dan nyata terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) *handphone* Samsung pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasioanl “Veteran” Surabaya.
2. Hasil analisis pengujian hipotesis secara parsial (Uji t), dapat disimpulkan sebagai berikut :
  - a. Citra Merek ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) dengan nilai  $t_{hitung} 2.946 > t_{tabel} 1.985$ , karena citra merek meliputi (pengenalan, reputasi, daya tarik, dan kesetiaan) dapat memberikan pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan *handphone* Samsung pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasioanl “Veteran” Surabaya.

b. Kualitas Produk ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Y) dengan nilai  $t_{hitung} 6.293 > t_{tabel} 1.985$ , karena kualitas produk meliputi (fitur lengkap, daya tahan, keindahan, dinamis, dan kegunaan yang sesuai) dapat memberikan pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan *handphone* Samsung pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Surabaya.

## 5.2 Saran

Bedasarkan kesimpulan diatas, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Perusahaan Samsung hendaknya tetap mempertahankan citra merek yang meliputi pengenalan pada sebuah merek, reputasi merek, daya tarik antara merek dengan pelanggan Samsung, dan kesetiaan pelanggan terhadap merek, karena semakin baik persepsi di benak konsumen terhadap citra merek perusahaan maka loyalitas pelanggan juga akan semakin tinggi.
2. Perusahaan Samsung hendaknya tetap mempertahankan kualitas produk dan terus meningkatkan kualitas yang meliputi fitur, daya tahan produk, keindahan dari wujud produk, dinamis atau teknologi baru, dan dari segi kegunaan produk dengan terus berinovasi menciptakan produk baru agar konsumen tetap loyal terhadap

Samsung.

3. Perusahaan Samsung diharapkan untuk terus berinovasi yang meliputi fungsi dan kegunaan *handphone* agar menjaga kesetiaan pelanggan dalam membeli produknya.
4. Untuk peneliti selanjutnya dengan menggunakan objek penelitian yang sama, sebaiknya peneliti menggunakan variabel selain variabel yang sudah diteliti. Misalnya variabel inovasi, promosi, harga, dan lain sebagainya.