

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Menurut hasil dari penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan antara lain sebagai berikut:

- 1) Variabel Kualitas Produk (X1), Citra Merek (X2), dan Harga (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (Y)
- 2) Variabel Kualitas Produk (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (Y)
- 3) Variabel Citra Merek (X2) secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (Y)
- 4) Variabel Harga (X3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (Y).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi Kepuasan Konsumen pada produk sepatu Nike di Surabaya. Kualitas produk, dan harga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas produk, dan harga yang telah ditetapkan oleh Perusahaan Nike mampu membuat konsumen merasa puas. Sedangkan citra merek berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal tersebut menunjukkan bahwa citra merek yang telah diciptakan Perusahaan Nike belum tentu membuat konsumen merasa puas.

## 5.2 Saran

Perusahaan perlu mempertimbangkan pentingnya citra merek yang dimiliki, dikarenakan hasil dari penelitian ini variabel citra merek memiliki nilai koefisien yang paling kecil atau variabel citra merek memiliki pengaruh yang paling lemah terhadap variabel kepuasan konsumen diantara variabel lainnya yaitu variabel kualitas produk, dan harga. Serta berdasarkan hasil penelitian ini variabel citra merek mempunyai hasil yang tidak signifikan. Oleh sebab itu, Perusahaan perlu meningkatkan citra merek melalui indikator – indikator atau pernyataan yang memiliki hasil nilai yang kecil atau rendah, dan tetap mempertahankan kualitas dan harga yang telah digunakan atau ditetapkan guna meningkatkan kepuasan pada konsumen.

Bagi penelitian selanjutnya dapat menambahkan indikator – indikator lain yang lebih fokus pada variabel yang dituju. Serta bagi penelitian selanjutnya sebaiknya dapat menambah jumlah responden dan menambahkan data yang akan diambil, karena semakin banyak data yang diperoleh mampu membuat hasil dari penelitian lebih valid dan kongkrit.