

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian secara silmultan (uji F) menyimpulkan bahwa menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$ , yang berarti bahwa semua variabel atribut produk yang terdiri dari harga ( $X_1$ ), ketersediaan produk ( $X_2$ ), merek ( $X_3$ ), harga jual kembali ( $X_4$ ), ketersediaan suku cadang ( $X_5$ ), dan layanan setelah penjualan ( $X_6$ ) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ).
2. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial (uji t) menyimpulkan bahwa keenam variabel atribut produk yang terdiri dari harga ( $X_1$ ), ketersediaan produk ( $X_2$ ), merek ( $X_3$ ), harga jual kembali ( $X_4$ ), ketersediaan suku cadang ( $X_5$ ), secara parsial (terpisah) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ) kecuali variabel layanan setelah penjualan ( $X_6$ ) yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ).
3. Diantara keenam variabel atribut produk yang terdiri dari harga ( $X_1$ ), ketersediaan produk ( $X_2$ ), merek ( $X_3$ ), harga jual kembali ( $X_4$ ), ketersediaan suku cadang ( $X_5$ ), dan layanan setelah penjualan ( $X_6$ ),

indikator layanan setelah penjualan ( $X_6$ ) adalah variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ).

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, saran-saran yang dapat diberikan berkaitan dengan hasil analisis dan pembahasan pada penelitian ini adalah:

1. Bagi perusahaan Samsung, perusahaan dianjurkan untuk terus melakukan inovasi terbaru berkaitan dengan atribut produk, selalu menyediakan produk yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan dan meningkatkan pelayanan setelah penjualan dengan bagus demi menciptakan pelanggan yang puas. Hal tersebut menjadi penting agar pelanggan bisa merasakan puas dan tidak tergoda untuk berpindah ke merek lain.
2. Bagi peneliti selanjutnya, dianjurkan untuk menggunakan teknik statistik yang dapat menyempurnakan hasil penelitian ini, misalnya dengan menggunakan diskriminan ataupun teknik logit untuk mengetahui kemungkinan-kemungkinan yang bisa dijadikan referensi dalam memuaskan pelanggan. Selain itu, penyertaan variabel-variabel lain dalam analisis penting untuk dipertimbangkan sehingga hasil penelitian lebih representatif.