# BAB V

# PENUTUP

## 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat ditarik simpulan bahwa:

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas produk handphone merk Samsung terhadap kepuasan konsumen. Untuk itu perlunya inovasi pada produk handphone merk Samsung dalam rangka untuk meningkatkan kepuasan konsumen atas produk handphone merk Samsung Kota Gorontalo.
2. Berdasarkan hasil pengujian analisis variabel penelitian ditemukan bahwa kualitas produk terletak pada kriteria yang baik. Hal ini menunjukan bahwa konsumen menilai bahwa produk handphone merk Samsung merupakan produk yang memiliki kualitas yang baik terutama dalam aspek kinerja dan keandalan. Sementara itu, bahwa variabel kepuasan konsumen atas produk handphone merk Samsung terletak pada kriteria yang baik. Hal ini tentunya menunjukan bahwa konsumen merasa puas dengan penggunaan handphone merk Samsung

## 5.2 Saran

Berdasarkan simpulan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya pihak distributor produk samsung lebih aktif lagi dalam mempromosikan dan menjual produk Samsung dibandingkan produk lain yang selam ini lebih diperhatikan, sebab para konsumen cenderung puas dengan produk Samsung dibandingkan dengan merk lainnya.
2. Perlunya pembenahan bagi pihak produsen terutama dalam hal daya tahan, kesesuaian dan desain produk merk Samsung yang masih belum beragam. Hal ini apabila terus dibiarkan akan membuat konsumen menjadi kurang nyaman menggunakana produk Samsung. Kemudian perlunya perhatian pada biaya perbaikan yang terbilang cukup mahal dirasakan oleh kosnumen pengguna produk handphone merk Samsung.

# DAFTAR PUSTAKA


Abdullah, Dayang Nailul Munna Abang and Francine Rozario (2009) Influence of Service and Product Quality towards Customer Satisfaction: A Case Study at the Staff Cafeteria in the Hotel Industry. *Journal International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic, Business and Industrial Engineering Vol:3, No:5*

Anderson, E.W; Fornell, C and Lehmann, D.R, 1994, "Customer Satisfaction,Market Share, and Profitability: Findings From Sweden," Journal ofMarketing, Vol.58,p.53-66

Arikunto, Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta : Rineka Cipta

Cruz, Albert Vitales. 2015. Relationship between product quality and coustomer satisfaction. *Journal of Walden Dissertations and Doctoral Studies*

Engel, J.F.; et al, (1990); Consumer Behavior, 6 th ed, Chicago : The Dryden Press.

Eriyanto. Teknik Sampling Analisis Opini Public. Yogyakata: Penerbit LKiS pelangi aksara.

Ghozali. 2009. Aplikasi analisis Multivariate dengan program spss. Penerbit UNDIP Semarang

Husein Umar, 2003, Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis,Jakarta. : PT. Gramedia

Irawan, Handi, 2010. Prinsip Kepuasan Pelanggan. Elex Media Komputindo, Jakarta.

Jakpar, Shaharudin; Angelyn Goh Sze Na dan Anita Johari dan Khin Than Myin. 2012. Examining the Product Quality Attributes That Influences Customer Satisfaction Most When the Price Was Discounted: A Case Study in Kuching Sarawak. *International Journal of Business and Social Science Vol. 3 No. 23; December*

Kotler Keller. 2009. Manajemen Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia. Penerbit PT Macanan Jaya Jakarta.

Kotler, Phillip dan Gary Armstrong, 2012. *Principles of Marketing*, 14th Edition, Pearson Prentice Hall, New Jersey.

Laksana, Fajar. 2008, Manajemen Pemasaran, Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu,

Mulyono. 2008. Analisis pengaruh kualitas produk dan Kualitas layanan terhadap kepuasan Konsumen (studi kasus pada perumahan puri mediterania semarang). Skripsi. Universitas Diponegoro. Semarang.

Nasution. 2005. 4 Metode Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Penerbit Salemba Empat

Novandri, Made. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Iklan Terhadap Keputusan Pembeliaan Sepeda Motor Yamaha pada Harpindo Jaya Cabang Ngaliyan Semarang. Skripsi. Universitas Diponegoro. Semarang.

Rahim, Taufik. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Amoole Distro. Skripsi. Universitas Riau.

Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*.Gramedia Pustaka Utama.

*Saladin, H. Djaslim.2003. Manajemen Pemasaran.* Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

*Sugiyono,* 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung. Alfabeta.

Supranto. 1999. Analisis Multivariat. Jakarta: Rineka Cipta

Tjiptono, Fandy. 2008, Strategi Bisnis Pemasaran. Andi. Yogyakarta.

Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. 2003. *Service Marketing. McGraw Hill Inc, Int'l Edition*, New York.