

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan pada bab sebelumnya, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

##### **1. Brand Reliability merek laptop HP dimata masyarakat terlihat dari jawaban indikator pertanyaan kuesioner sebagai berikut:**

- Penilaian responden dalam menjawab indikator pertanyaan pertama pada kuesioner tentang kesesuaian merek laptop HP dengan harapan responden, memiliki jawaban terbanyak yaitu setuju dengan 89 orang responden atau sebanyak 74.2%.
- Penilaian responden dalam menjawab indikator pertanyaan kedua pada kuesioner tentang responden yang menaruh kepercayaan terhadap merek laptop HP, memiliki jawaban terbanyak yaitu setuju dengan 80 orang responden atau sebanyak 66.7%
- Penilaian responden dalam menjawab indikator pertanyaan ketiga pada kuesioner tentang kekecewaan responden terhadap laptop HP memiliki jawaban terbanyak yaitu setuju dengan 52 orang responden atau sebesar 43.3%.

- Penilaian responden dalam menjawab indikator pertanyaan keempat pada kuesioner tentang jaminan kepuasan yang diberikan laptop HP jawaban terbanyak yaitu dua jawaban dengan jumlah responden atau hasil persentase yang sama yaitu 41 orang responden atau sebesar 34.2% menjawab setuju, dan sebanyak 41 orang responden atau sebesar 34.2% menjawab sangat setuju.

**2. Brand Intentions merek laptop HP dimata masyarakat terlihat dari jawaban indikator pertanyaan kuesioner sebagai berikut:**

- Penilaian responden dalam menjawab indikator pertanyaan pertama pada kuesioner tentang apakah laptop HP sangat membantu responden dalam menyelesaikan pekerjaan responden jawaban terbanyak sebesar 62 orang responden atau 51.7% menjawab setuju.
- Penilaian responden dalam menjawab pertanyaan kedua pada kuesioner tentang dapat atau tidak laptop HP diandalkan dalam menyelesaikan pekerjaan responden, jawaban terbanyak sebesar 60 orang responden atau sebesar 50% menjawab setuju,.
- Penilaian responden dalam menjawab pertanyaan ketiga pada kuesioner tentang usaha laptop HP memuaskan responden yaitu tidak ada yang menjawab tidak setuju dengan pernyataan tersebut, jawaban terbanyak sebesar 55 orang responden atau sebesar 45.8% menjawab setuju,.

- Penilaian responden dalam menjawab pertanyaan keempat pada kuesioner tentang pihak laptop HP cepat dan maksimal menanggapi klaim atau permasalahan responden yaitu jawaban terbanyak dengan dua jawaban, sebanyak 41 orang responden atau sebesar 34.2% menjawab setuju, dan sebanyak 41 orang responden atau sebesar 34.2% menjawab sangat setuju.

### **3. Loyalitas konsumen terhadap merek laptop HP dimata masyarakat**

**terlihat dari jawaban indikator pertanyaan kuesioner sebagai berikut:**

- Penilaian responden dalam menjawab pertanyaan pertama pada kuesioner tentang responden akan merekomendasikan merek laptop HP kepada rekan atau kerabat, yaitu jawaban terbanyak sebesar 77 orang responden atau sebesar 64.2% menjawab setuju.
- Penilaian responden dalam menjawab pertanyaan kedua pada keusioner tentang pemberian kritik kepada pihak laptop HP apabila ada yang tidak sesuai dengan harapan responden, jawaban responden terbanyak sebesar 61 orang responden atau sebesar 50.8% menjawab setuju.
- Penilaian responden dalam menjawab pertanyaan ketiga pada keusioner tentang responden yang akan tetap menggunakan laptop HP walaupun merek lain menawarkan produk terbaiknya, jawaban terbanyak sebesar 56 orang reaponden atau sebesar 46.7% menjawab setuju.

- Penilaian responden dalam menjawab pertanyaan keempat tentang responden akan membeli laptop merek HP lagi jika memerlukannya yaitu jawaban terbanyak sebesar 68 orang responden atau sebesar 56.7% menjawab setuju.

#### **4. Hasil uji regresi**

Untuk mendapatkan hasil persentase pengaruh Brand Trust terhadap loyalitas diperoleh menunjukkan nilai 0.679 yang menyatakan bahwa pengaruh antara Brand Trust terhadap loyalitas sebesar 67.9%, dan sisanya ( 32.1% ) dipengaruhi oleh faktor lain. Kedua elemen dari brand Trust yaitu Brand Reliability dan Brand Intentions sama besar karena nilai sig yang ditunjukkan pada output spss sama – sama menunjukkan nilai 0.000.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan beberapa pemikiran yang dapat dijadikan masukan bagi pihak HP yaitu seperti yang peneliti perkirakan faktor lain yang mempengaruhi pembelian laptop HP adalah harga, maka peneliti menyarankan pihak HP untuk mengeluarkan produk yang berkualitas hampir sama, namun dengan harga yang cukup terjangkau di hampir semua kalangan, hal ini dimaksudkan agar laptop HP dapat menjangkau semua kalangan sehingga para pengguna HP semakin banyak dan dapat memperkuat tingkat kepercayaan terhadap merek laptop HP dan mempertinggi loyalitas konsumen.