

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Dalam Bab V akan dijelaskan mengenai kesimpulan hasil penelitian dan analisis serta saran yang diberikan atas penelitian pengaruh kepuasan pelanggan, citra merek, dan persepsi kualitas merek terhadap loyalitas merek pada produk iPhone.

5.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis adakah pengaruh kepuasan pelanggan, citra merek, dan persepsi kualitas merek terhadap loyalitas merek, hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh kepuasan pelanggan pada loyalitas merek.
2. Terdapat pengaruh citra merek pada loyalitas merek.
3. Terdapat pengaruh persepsi kualitas merek terhadap loyalitas merek

5.2 Keterbatasan Dalam Penelitian

Penelitian ini masih mempunyai keterbatasan-keterbatasan. Adanya keterbatasan ini, diharapkan dapat dilakukan perbaikan untuk

penelitian yang akan datang. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah

1. Pada bagian kuesioner responden yang membantu mengisi kuesioner belum sangat maksimal mengetahui lebih spesifik tentang produk iPhone sehingga tidak dapat mencapai keseluruhan pelanggan iPhone.
2. Tempat penelitian yang hanya dilakukan di satu tempat karena kurang ketersediaan waktu yang dimiliki peneliti sehingga melakukan penelitian hanya pada satu tempat dan peneliti tidak dapat mengetahui secara luas.
3. Adanya perbedaan pendapat dari setiap konsumen mengenai pemahaman teknologi produk iPhone tersendiri.

5.3 Saran

Diharapkan penelitian lain melakukan penelitian dengan model penelitian yang berbeda dari yang telah dilakukan oleh peneliti di dalam penelitian ini serta menggunakan variabel yang berbeda atau dapat menambahkan beberapa variable baru ke dalam penelitian seperti melakukan studi terhadap iPhone melalui variabel lain yang dapat memengaruhi loyalitas merek konsumen, diantaranya mengenai faktor kepuasan pelanggan, citra merek, dan persepsi kualitas merek.