

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Hasil pengujian data empiris menunjukkan bahwa model awal yang diajukan dalam penelitian ini tidak cocok dengan data sehingga dilakukan respesifikasi model. Berdasarkan model baru hasil respesifikasi model maka dapat disimpulkan:

1. *Product quality* terbukti berpengaruh positif terhadap *brand image* produk Samsung Android di Surabaya, sehingga hipotesis pertama terdukung.
2. *Brand image* terbukti berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction* produk Samsung Android di Surabaya, sehingga hipotesis kedua terdukung.
3. *Customer satisfaction* terbukti berpengaruh positif terhadap *customer loyalty* produk Samsung Android di Surabaya, sehingga hipotesis ketiga terdukung.
4. *Product quality* terbukti berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction* melalui *brand image* produk Samsung Android di Surabaya, sehingga hipotesis keempat terdukung.
5. *Product quality* terbukti berpengaruh positif terhadap *customer loyalty* melalui *brand image* dan *customer satisfaction* produk Samsung Android di Surabaya, sehingga hipotesis kelima terdukung.
6. *Brand image* terbukti berpengaruh positif terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction* produk Samsung Android di Surabaya, sehingga hipotesis kelima terdukung.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Akademis

Penelitian ini masih mengandung beberapa kelemahan yang dapat disempurnakan melalui penelitian lanjutan. Berikut beberapa saran bagi penelitian lanjutan:

1. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan melibatkan responden yang tidak hanya berasal dari Surabaya tapi juga dari kota-kota lain di Indonesia sehingga kesimpulan yang diperoleh dapat menjadi representasi untuk konsumen Samsung di Indonesia.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada hubungan langsung dan tidak langsung antar variabel tanpa mempertimbangkan adanya variabel kontrol. Karena itu peneliti selanjutnya disarankan untuk memasukkan variabel kontrol dalam model penelitian ini seperti usia, pendapatan, pendidikan, gender, dan sebagainya sehingga hasil penelitian menjadi lebih tajam dan komprehensif.

5.2.2 Saran Praksis

Berdasarkan hasil penelitian ini maka beberapa saran dapat disampaikan kepada manajemen Samsung:

1. Pada variabel *product quality*, indikator *features* memiliki rata-rata yang paling rendah dibandingkan dengan indikator yang lain sehingga manajemen Samsung diharapkan dapat terus meningkatkan *features* dengan cara Samsung Android membuat

- sebuah aplikasi yang lebih menonjol dan diminati konsumen saat ini.
2. Berdasarkan nilai rata-rata terendah pada indikator percaya diri ketika menggunakan produk Samsung Android pada variabel *brand image*, sebagian konsumen memang belum merasa percaya diri ketika menggunakan Samsung. Oleh karena itu manajemen Samsung diharapkan dapat meningkatkan informasi kepada konsumen bahwa android memiliki *features* yang lebih unggul sehingga dapat meningkatkan *brand image* Samsung agar konsumen menjadi lebih percaya diri.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Agustina, V., 2012, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Nilai Pelanggan dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Joglosemar Bus, *Skripsi*, Semarang : Universitas Diponegoro.
- Anggraeni, P. N., 2013, Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Mediasi pada Produk Viva Kosmetik di Kota Surabaya, *Skripsi*, Surabaya : Universitas Katolik Widya Mandala.
- Anindita, B. D., 2012, Analisis Kepuasan Pelanggan pada Alfamart Tembalang dari Dimensi Pelayanan (Studi Kasus pada Alfamart Jl. Ngesrep Timur V/69), *Skripsi*, Semarang : Universitas Diponegoro.
- Ardiyanto, G. F., Minarsih, M. M., dan Haryono, A. T., 2014, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen pada Produk TV LCD Samsung (Studi Konsumen di Elektronik Solution Java Supermall Semarang), *Skripsi*, Semarang : Universitas Pandanaran Semarang.
- Bagozzi, R. P., dan Yi, Y., 1988, On The Evaluation of Structural Equation Models, *Journal of The Academy of Marketing Science*, Vol 16, No. 1 : 74-94
- Balqis, D., 2009, Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Meningkatkan Retensi Pelanggan (Studi Kasus pada Gies Batik Pekalongan), *Thesis*, Semarang : Universitas Diponegoro.

- Bei, T. L., Chiao, Y.C, 2006, The Determinants of Customer Loyalty: An Analysis of Intangible Factor in Three Service Industry, *International Journal of Commerce and Management*, Vol 13, No.04 : 162-177.
- Budiman, A., 2006, Studi Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus di PT. Badranaya Putra), *Skripsi*, Bogor : Institut Pertanian Bogor.
- Dewi, N. K., Andri, G., dan Yonaldi, S., 2012, Pengaruh Iklan, Citra Merek, dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen dalam Menggunakan Vaseline Hand and Body Lotion di Kota Padang (Studi Kasus di PT. Unilever Cabang Padang), *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol 3, No. 2 : 11-29.
- Durianto, Sugiarto, Widjaja, dan Supratikno, 2003, *Inovasi Pasar dengan Iklan yang Efektif*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, L., dan Fuad, 2005, *Structural Equation Modeling*, Edisi Kedua, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L., 1998, *Multivariate Data Analysis*, Fifth Edition, New Jersey : Prentice Hall.
- _____, 2005, *Multivariate Data Analysis*, Sixth Edition, New Jersey : Prentice Hall.
- _____, 2010, *Multivariate Data Analysis*, Seventh Edition, New Jersey : Prentice Hall.
- Hanaysha, J., Hilman, H., dan Abdul-Ghani, N. H., 2014, Direct and Indirect Effects of Product Innovation and Product Quality

on Brand Image: Empirical Evidence From Automotive Industry, *International Journal of Scientific and Research Publications*, Vol 4, no. 11: 1-7.

Hutomo, A. S., 2010, Pengaruh Kualitas Produk dan Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan pada Produk Makanan Tela Krezz Cabang Bekasi, *Skripsi*, Bekasi : Universitas Gunadarma.

Irawan, D., dan Japarianto, E., 2013, Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran Porkee Surabaya, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 1, no. 2 : 1-8.

Jahansashi, A. A., Gashti, M. A. H., Mirdamadi, S. A., Nawaser, K., dan Khaksar, S. M. S, 2011, Study the Effect of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty, *International Journal of Humanities and Social Science ; Special Issue : June 2011*, Vol. 1, no. 7 : 253-260.

Karina, R., 2011, Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Suis Butcher Cafe Bandung Utara, *Skripsi*, Surabaya : Universitas Kristen Petra.

Kesuma, K. T., 2012, Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen (Studi : Pengguna Samsung Android Phone di PT Ericson Indonesia), *Skripsi*, Depok : Universitas Indonesia.

Kotler, P. dan Keller, K. L., 2005, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi Keduabelas, Jilid 1, Terjemahan, Jakarta: PT. Indeks.

_____, 2009, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi Keduabelas, Jilid 1, Terjemahan, Jakarta: PT. Indeks.

_____ dan Susanto, A.B, 2000, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Jilid 1, Jakarta: Salemba Empat.

_____, 2001, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Jilid 2, Jakarta: Salemba Empat.

Kurniawati, D., Suharyono, dan Kusumawati, A., 2014, Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan : Studi pada Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 14 No. 2 : 1-9.

Kusumah, A. P., 2008, Pengaruh Atribut Produk Tabungan Jabar Okey terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Jabar Cabang Utama Bandung, *Skripsi*, Bandung : Universitas Widyatama.

Laely, I. N., 2013, Analisis Loyalitas Nasabah Pembiayaan dan Pendapatan BMT Hubbul Wathon Sumowono Kabupaten Semarang, *Skripsi*, Semarang : Universitas Negeri Semarang.

Leliga, F. J., 2013, Analisa Pengaruh Brand Image terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction sebagai Mediator pada The Dreamland Luxury Villas and Spa, Bali, *Skripsi*, Surabaya : Universitas Kristen Petra.

Lyonita, T., dan Budiastuti, D., 2012, Analisis Pengaruh Brand Image dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian yang Berdampak pada Loyalitas Konsumen pada PT. Telkom Jakarta Selatan (Produk : Speedy), *Skripsi*, Jakarta : Universitas Binus.

- Mayasari, S. D., dan Suwarni, 2009, Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen, *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Vol 16, No. 1 : 76-84.
- Mulyono, B. H., Yoestini, Nugraheni, R., dan Kamal, M., 2007, Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen: Studi Kasus pada Perumahan Puri Mediterania Semarang, *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*, Vol 4, No. 2 : 91-100.
- Neria, M., 2012, Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia, *Skripsi*, Jakarta : Universitas Indonesia.
- Nugroho, J. P., 2015, Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam meningkatkan Word of Mouth pada Produk Autan, *Skripsi*, Semarang : Universitas Diponegoro.
- Nurhayati, R., 2011, Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Angkatan 2009 pengguna Handphone Merek Nokia), *Skripsi*, Yogyakarta : Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”.
- Oktariko, T., 2011, Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Persepsi Harga terhadap Keputusan Berpindah Merek pada Konsumen Pembalut Wanita Kotex di Semarang, *Skripsi*, Semarang : Universitas Diponegoro.
- Pradipta, C., 2012, Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Oli Pelumas PT. Pertamina (Persero) Enduro 4T di Makassar, *Skripsi*, Makassar : Universitas Hasanuddin.

- Prahastuti, L., 2011, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen Indosat (Studi pada Pelanggan Indosat di Wilayah Semarang), *Skripsi*, Semarang : Universitas Diponegoro.
- Pramudyo, A., 2012, Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Intervening (Studi pada Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta di Yogyakarta), *Jurnal JBMA*, Vol 1, No. 1 : 1-11.
- Pusparani, P. A. Y., dan Rastini, N. M., 2014, Pengaruh Kualitas Produk dan Brand Image terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan Kamera Canon Digital Single Lens Reflex (DSLR) di Kota Denpasar, *Jurnal Manajemen*, Vol 3, No. 5 : 1311-1319.
- Putra, S. A., 2013, Analisis Pengaruh Lokasi, Persepsi Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Toko Sari Kaligawe Semarang, *Skripsi*, Semarang : Universitas Diponegoro.
- Rahmadaniaty, N., 2013, Penerapan Metode Structural Equation Modeling (SEM) dalam Menentukan Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan, dan Mutu Terhadap Kesetiaan Pasien Rawat Jalan dalam Memanfaatkan Pelayanan Rumah Sakit di RSUD Dr. Pirngadi Medan Tahun 2012, *Skripsi*, Medan : Universitas Sumatera Utara.
- Ratri, L. E., 2007, Hubungan Antara Citra Merek (Brand Image) Operator Seluler dengan Loyalitas Merek (Brand Loyalty) pada Mahasiswa Pengguna Telepon Seluler di Fakultas Ekonomi Reguler Universitas Diponegoro Semarang, *Skripsi*, Semarang : Universitas Diponegoro.

- Saidani, B., dan Arifin, S., 2012, Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market, *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, Vol 3, No. 1: 1-22.
- Samuel, H dan Fodjiawati, 2003, Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya), *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol 7, No. 1 : 74-82.
- Saputro, R., 2010, Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada PT. Nusantara Sakti Demak), *Skripsi*, Semarang : Universitas Diponegoro.
- Sembiring, I., Suharyono, Kusumawati, A. 2014. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan McDonald's Mt.Haryono Malang), *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 15 No. 1 : 1-10.
- Setiyawati, A., Studi Kepuasan Pelanggan Untuk Mencapai Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Konsumen Toko Bangunan Bangun Rejeki Semarang), *Thesis*, Semarang : Universitas Diponegoro.
- Shaharudin, M. R., Mansor, S. W., dan Elias, S. J., 2011, Food Quality Attributes among Malaysia's Fast Food Customer, *International Business and Management*, Vol 2, No. 1: 198-208.
- Sitinjak, T. J. R., dan Sugiarto, 2006, *Lisrel*, Yogyakarta : Graha Ilmu.

- Stanton, W. J., dan Lamarto, Y., 1984, *Prinsip Pemasaran*, Edisi Ketujuh, Jilid 1, Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Suharyono, Yusmawan, Kumadji, S., Rahardjo, K., 2014, The Effect of The Product Quality Mediation and Brand Image onthe Influence Ofpricing Policy and Service Quality Towards Trust, *Interdisciplinary Journal of Contemporary Reserarch in Business*, Vol 5, No. 9: 236-245.
- Sutisna, 2001, *Perilaku Konsumen dan Konsumen Pemasaran*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, F., 2000, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Yogyakarta : Andi Offset.
- _____, 2003, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi Offset.
- _____, 2007, *Sevice, Quality Satisfaction*, Yogyakarta : Andi Offset.
- Tri, D., 2012, Strategi Pengembangan Produk dan Promosi Kerajinan Gerabah di Desa Kasongan Kabupaten Bantul Yogyakarta, *Skripsi*, Yogyakarta : Universitas Negeri Yogyakarta.
- Triana, N., Ebranda, Mardiani, dan Tinaliah, 2008, Penerapan Metode Naive Bayes Untuk Sistem Klasifikasi SMS Pada Smartphone Android, *Jurnal Teknik Informatika STMIK MDP*, Vol 1 : 1-8.
- Umar, H., 2003, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Wijaya, G., dan Putranto, Trias S., 2012, Analisis Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan di Nasi Uduk Kebon Kacang Hj. Ellya, *Thesis*, Jakarta : Universitas Binus.

Wirawan, I. W. G. D., dan Wibawa, I. M. A., 2012, Pengaruh Brand Image dan Customer Satisfaction terhadap Word of Mouth di Krisna Oleh-Oleh Khas Bali, *Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, Vol 1, No. 1 : 77-89.

Yaman, dan Kurniawan, 2009, *SPSS Complete*, Jakarta : Salemba Infotek.

[id.m.wikipedia.org/wiki/Android_\(system_operasi\)](http://id.m.wikipedia.org/wiki/Android_(system_operasi)) diakses tanggal 23 Agustus 2014.

[id.m.wikipedia.org/wiki/Samsung_\(telekomunikasi\)](http://id.m.wikipedia.org/wiki/Samsung_(telekomunikasi)) diakses tanggal 23 Agustus 2014.

www.utopiccomputers.com/9-daftar-produsen-dan-merek-smartphone-hp-android-terbaik/ diakses tanggal 23 Agustus 2014