

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Beberapa kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan oppo smartphone Bandar Lampung adalah :

1. Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Oppo smartphone di Bandar Lampung.
2. Kepuasan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Oppo smartphone di Bandar Lampung.
3. Kemudahan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Oppo smartphone di Bandar Lampung.
4. Pengalaman tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Oppo smartphone di Bandar Lampung.
5. Kepercayaan, kepuasan, kemudahan, dan pengalaman berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Oppo smartphone di Bandar Lampung.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, dalam usaha meningkatkan loyalitas konsumen Oppo di Bandar Lampung, maka disarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan
 - a. Di lihat dari nilai kepercayaan khususnya pernyataan “Konsumen memiliki ekspektasi yang lebih terhadap Oppo” mendapat nilai terkecil diharapkan Oppo dapat lebih memberikan kewajiban sesuai dengan yang diharapkan pelanggan dengan tetap mengedepankan kepercayaan pelanggan akan produk Oppo agar dapat meningkatkan loyalitas konsumen Oppo di Bandar Lampung.

- b. Di lihat dari nilai kepuasan khususnya pernyataan “Konsumen akan selalu memilih Oppo untuk menjadi smartpone pilihannya” mendapat nilai terendah oleh karena itu diharapkan Oppo di Bandar Lampung dapat meningkatkan pelayanan dan kualitas produk yang ditawarkannya, karena kualitas pelayanan dan kualitas produk yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga pelanggan akan loyal terhadap Oppo *Smartphone*.
 - c. Di lihat dari nilai variabel kemudahan khususnya pernyataan “Oppo memiliki system pelyanan yang cepat” mendapat nilai atau respon terendah, maka diharapkan Oppo *smartphone* di Bandar Lampung harus lebih memperhatikan kemudahan pelanggan dalam menggunakan produk Oppo dan memperoleh segala informasi tentang produk Oppo *smrtphone* yang nantinya diharapkan akan meningkatkan loyalitas konsumen Oppo di Bandar Lampung.
 - d. Di lihat dari nilai variable pengalaman khususnya pernyataan tentang “Konsumen dapat menceritakan pengalamannya dengan apa yang telah dilihat dan dirasakan saat menggunakan Oppo” diharapkan pada Oppo *smartphone* Bandar Lampung meminimalisir hal buruk yang terjadi dan dialami oleh pelanggan Oppo seperti buruknya pelayanan yang dilakukan oleh sales produk Oppo Smartphone menjadikan pengalaman yang tercipta bagi konsumen tidak baik
 - e. Dilihat dari nilai kepercayaan, kepuasan, kemudahan, dan pngalaman yang diuji secara bersamaan (uji f) memiliki pengaruh yang cukup besar, maka Oppo *smartphone* Bandar Lampung sebaiknya terus mempertahankan kepercayaan, kepuasan, kemudahan, dan pengalaman agar dapat meningkatkan loyalitas pelnggan yang lebih baik.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
- Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk menguji variabel independen lainnya selain kepercayaan, kepuasan, kemudahan dan

pengalaman yang tentunya dapat mempengaruhi variabel dependen loyalitas pelanggan agar lebih melengkapi penelitian ini karena masih ada variabel-variabel independen lain diluar penelitian ini yang mungkin bisa mempengaruhi loyalitas konsumen.