

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa atribut produk (X) yang terdiri dari: kualitas, fitur, desain produk, merek, kemasan, pemberian label, layanan pelengkap, dan jaminan (garansi) berpengaruh secara positif signifikan ( $\beta : 0,632$  ; Sig 0,000) terhadap kepuasan konsumen (Y) dalam menggunakan *Smartphone* Samsung di Bandar Lampung. Hal ini didasarkan pada :

1. Pengaruh atribut produk terhadap kepuasan konsumen sebesar  $R^2 = 0,400$ .

Hal ini berarti sumbangan variabel x (atribut produk) berperan dalam mempengaruhi setiap penambahan variabel y (kepuasan konsumen) sebesar 40 %. Hal ini menunjukkan bahwa atribut produk memberi pengaruh yang kecil terhadap kepuasan konsumen.

2. Pengujian Hipotesis menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu **8,078 > 1,984** artinya Faktor atribut produk (X) yang terdiri dari: kualitas, fitur, desain produk, merek, kemasan, pemberian label, layanan pelengkap, dan jaminan (garansi) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) dalam menggunakan *Smartphone* Samsung di Bandar Lampung, yang artinya semakin banyak atribut produk yang melekat pada *Smartphone* Samsung Galaxy Series seperti kualitas, fitur,

desain, merek, kemasan, label, layanan pelengkap dan garansi maka kepuasan konsumen akan semakin meningkat

## 5.2 Saran

Saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Samsung hendaknya meningkatkan kualitas dan daya tahan casing produknya dalam rangka meningkatkan kepuasan konsumen. Hal ini didasarkan pada data sebanyak 21% responden menyatakan tidak setuju bahwa *Smartphone* Samsung memiliki casing yang kuat.
2. Samsung hendaknya terus meningkatkan kinerja *Samsung Service Centre* sehingga konsumen dapat lebih mudah dan lebih nyaman dalam mengklaim garansi atau layanan purna jual dari produk mereka. Konsumen selalu mengharapkan agar Samsung terus berinovasi untuk menciptakan produk yang makin mutakhir, berkualitas dan mengikuti perkembangan teknologi.