

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang di lakukan terhadap seratus responden maka peneliti memperoleh kesimpulan yaitu :

1. Harga secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan *Blackberry* di Surabaya.
2. Nilai manfaat secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan *Blackberry* di Surabaya.
3. Kualitas produk memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan *Blackberry* di Surabaya.
4. Harga, nilai manfaat, dan kualitas secara simultan mempengaruhi kepuasan pelanggan *Blackberry* di Surabaya.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Menurut peneliti, penelitian yang sudah direncanakan dengan sedemikian rupa masih memiliki keterbatasan. Keterbatasan yang ada pada penelitian ini adalah adanya beberapa responden yang menjawab pertanyaan terbuka dengan gurauan, asal-asalan, dan tidak menyebutkan alasan yang dapat mengakibatkan peneliti kurang bisa mengembangkan lagi jawaban dari para responden yang dapat membantu penelitian ini.

5.3. Saran

Saran yang terkait dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Saran untuk penelitian diwaktu mendatang:
 - a. Jumlah responden sebaiknya lebih dari jumlah minimal sebagai data cadangan untuk menghindari adanya data responden yang tidak reliabel atau tidak valid agar tidak perlu lagi untuk menyebar ulang kuisioner agar data menjadi valid dan reliabel.
 - b. Memperhatikan responden dalam menanggapi pertanyaan terbuka agar pertanyaan terbuka tidak diisi dengan jawaban gurauan saja. Karena pertanyaan terbuka bisa membantu peneliti dalam penelitian ini. Hal yang bisa dilakukan oleh peneliti adalah misalnya peneliti juga bisa melakukan wawancara dengan responden selain menyebarkan kuisioner.
2. Saran untuk perusahaan *Blackberry*:
 - a. Sebaiknya perusahaan ini memperbaiki kualitasnya agar tidak kalah dengan *smartphone* lainnya. Karena kualitas merupakan faktor penentu suatu kepuasan pelanggan. Pada penelitian ini, pelanggan menyatakan bahwa mereka masih meragukan kualitas *Blackberry* dari segi fitur yang kurang, ketahanan fisik dan baterai, dan standar produksi yang masih kalah dengan *smartphone* lain. Oleh karena itu,

jika perusahaan *Blackberry* ini mampu meningkatkan kualitasnya dari beberapa segi yang telah disebutkan oleh peneliti, peminat *smartphone* ini dirasa akan bisa lebih meningkat lagi.

- b. Sebaiknya *Blackberry* mempermudah pengoperasian yang ada pada *smartphone* ini agar bisa mempermudah konsumen dalam mengoperasikan *smartphone* ini. Misalnya dengan cara meningkatkan *Operating Systemnya* supaya bisa lebih mudah digunakan dan lebih canggih lagi.

Daftar Rujukan

- Ahmed, Mukhtar ., et al. 2011. "Factors Behind The Brand Loyalty, Developing And Proposing A Conceptual Model". *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business* (July)
- Carter, Barbara ., et al. 2008. "Relationship-value-based antecedents of Customer Satisfaction and Loyalty in Manufacturing". *Journal of Business and Industrial Marketing* (September)
- Fandy Tjiptono. 2003. *Marketing Scales*. Yogyakarta.
- _____. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi ketiga, Sleman, Penerbit Andi.
- Imam Ghozali. 2006. "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS". Semarang. Badan Penerbit-Undip
- Juliansyah Noor. "*Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*", Jakarta. Kencana
- Kotler, Philip dan Garry Armstrong. 2004. "Principles of Marketing". Jakarta. Indeks
- _____. 2005. "Manajemen Pemasaran", Jakarta. Indeks
- _____, dan K.L. Keller. 2008. "*Manajemen Pemasaran*". Jakarta. Erlangga
- Lexy J. Moleang. 2006. "Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi ke 20", Bandung. Rosdakarya
- Malhotra, Naresh K. 2009. "*Riset Pemasaran Pendekatan Terapan*". Edisi keempat. Jakarta. Indeks
- Oldy Ardhana. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan. Semarang, 7 September 2010
- Rosvita Dua Lembang. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Cuaca Terhadap Keputusan Pembelian The Siap Minum Merek The Botol Sosro. Semarang, 12 Juli 2010

- Sarton Sinambela. 2010. "Pengaruh Merk dan Dimensi Kualitas Pada Produk Sepatu NIKE Terhadap Keputusan Pembelian". Jurnal Manajemen dan Akuntansi. (Maret)
- Suliyanto. 2005. *"Analisis Data, Dalam Aplikasi Pemasaran"*. Purwokerto. Ghalia Indonesia
- Sutino., et al. 2005. "Pengaruh Kualitas Produk (Jasa) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di PT. POS INDONESIA Semarang 50000". Majalah Ilmiah Kopertis Wilayah VI.