

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang sudah dijelaskan di bab sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Inovasi Produk secara parsial berpengaruh tidak signifikan positif terhadap Loyalitas Pelanggan *smartphone* Oppo di Surabaya.
2. Kualitas Produk secara parsial berpengaruh signifikan positif terhadap Loyalitas Pelanggan *smartphone* Oppo di Surabaya.
3. Citra Merek secara parsial berpengaruh signifikan positif terhadap Loyalitas Pelanggan *smartphone* Oppo di Surabaya.
4. Inovasi Produk, Kualitas Produk dan Citra Merek secara simultan berpengaruh signifikan positif terhadap Loyalitas Pelanggan *smartphone* Oppo di Surabaya.

5.2 Keterbatasan penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini. Keterbatasan penelitian tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Dalam penyebaran kuesioner ada beberapa responden yang tidak ingin memberikan identitas secara lengkap karena khawatir identitasnya digunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.
2. Ada juga beberapa responden yang mengisi kuesioner secara tidak serius .

3. Masih ada beberapa responden yang ragu dengan pernyataan yang ada di kuesioner.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disarankan beberapa hal antara lain:

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Produk, Kualitas Produk dan Citra Merek sangat berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan *smartphone* Oppo. Maka dari itu sebaiknya perusahaan yang memprioritaskan konsumen dalam menawarkan produk *smartphone* Oppo agar konsumen selalu puas nyaman dan merasa ingin menggunakan produk *smartphone* Oppo selalu.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Adapun saran peneliti selanjutnya yaitu agar lebih memperhatikan faktor – faktor lain diluar model penelitian ini, seperti kepercayaan merek, kualitas layanan dan faktor – faktor lain yang belum disebutkan.
2. Memperbaiki instrumen penelitian dengan menambah jumlah pernyataan serta mempelajari terlebih dahulu karakteristik subyek maupun obyek penelitian agar mendapatkan hasil yang lebih spesifik.

DAFTAR RUJUKAN

- Aleiyya, I. L., Waluyo, H. D., dan Widyanto. 2014. "Pengaruh Inovasi Produk Baru, Citra Merek, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pc Tablet Apple Ipad (Studi Kasus Pada Mahasiswa Pengguna Ipad Di Fisip Undip Semarang)". *Diponegoro Journal of Social and Politic*. 1-8.
- Basavaraj Sulibhavi& Shivashankar K . 2017. "The Impact Of Brand Image On Customer's Loyalty Towards Private Label Brands: The Mediating Effect Of Satisfaction. Hubli-Dharwad Conglomerate City Of Karnataka", *International Journal Of Marketing & Financial Management*, Issn: 2348 –3954 (Online) Issn: 2349 –2546 (Print), Volume 5,(Issue8, Aug-2017), Pp 43-50.
- Darlington Onojaefe, Nicholas Nhepera. 2017. "The influence of hotel product innovation on customer loyalty in Cape Town". *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, Volume 6 (2) - (2017
- Elinawati Susi Mentari Sinurat, Bode Lumanauw, Ferdy Roring. 2017. "Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek dan Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Mobil Suzuki Ertiga". *Jurnal Emba*, Vol.5
- Hubeis, Musa. 2012. *Manajemen Kreativitas dan Inovasi dalam Bisnis*. Penerbit PT. Hecca Mitra Utama. Jakarta
- Imam Ghozali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima)*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Jalal Hanaysha, Haim Hilman, Noor Hasm ini Abdul-Ghani. 2014. "Direct and Indirect Effects of Product Innovation and Product Quality on Brand Image: Empirical Evidence from Automotive Industry". *International Journal*, Volume 4.
- Kotler, P., dan Keller, K. L. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Indeks.
- Made Caesar Surya Dwi putra, Ni Wayan Ekawati. 2017. "Pengaruh Inovasi Produk,Harga,Citra Merek dan Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan sepeda Motor Vespa". *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol.6
- Masda, P.G. 2012. "Pengaruh Inovasi Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Galamai di Kota Payakumbu". *E-journal Fakultas Ekonomi Negeri Padang*. 2(1)
- Mudrajad Kuncoro. 2013. "*Mudah Memahami dan menganalisis Indikator ekonomi*". Yogyakarta : UPP STIM YKPN.

Roring, B.C., Mekel. P.A, dan Soegoto, A.S. 2014. "Pencitraan Merek, Penetapan Harga dan Inovasi Produk Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Membeli Mobil Toyota Avanza Di Kota Manado". *Jurnal EMBA*, 2(3): PP:1225-1236.

Setiadi, Nugroho J. 2012. *Perilaku Konsumen*. Kencana, Jajarta.

Sugiyono.2013.*Metode Penelitian Pendidikan PendekatanKuantitatif,Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2011. *Seri Manajemen Merek 01- Manajemen & Strategi Merek*. Penerbit Andi, Yogyakarta.

Valenciana Utari, Tumpal J.R Sitinjak. 2015. "Pengaruh kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan Sushi Tei cabang Mal kelapa Gading Jakarta Utara". *Manajemen Pemasaran, Volume 22*.

Yuen, Euphemia F.T, and Sian S.L. Chan. 2010. "The Effect of Retail Service Quality and Product Quality on Customer Loyalty"vol- 17, 3/4, 222-240, Macmilan Publishers Ltd.

Zulkifli. 2012. "Relationship Marketing Terhadap Retensi Pelanggan Dan Customer Loyalty Pada Nasabah Bank MEGA,Tbk ".*Jurnal Manajemen dan Akuntansi, Volume 1, Nomor 1, April 2012*.

www.TopBrandsAwards.com

