

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang kepuasan konsumen sebagai akibat desain produk, kepercayaan konsumen terhadap kepuasan konsumen smartphone oppo seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, diperoleh simpulan dan saran sebagai berikut:

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh desain produk dan kepercayaan konsumen terhadap kepuasan konsumen Smartphone oppo. Setelah melakukan analisis data pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan, diantaranya:

1. Berdasarkan hasil pengolahan data, secara parsial variabel desain produk berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil analisis data membuktikan bahwa variabel desain produk memiliki nilai t hitung sebesar 5.853 lebih besar dari t tabel dengan nilai 1,66071 dengan nilai sig. 0,000 ( $\alpha = 0,05$ ) dengan nilai koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,381. Sehingga dapat dikatakan bahwa data primer dapat menyebabkan tidak adanya pengaruh signifikan antar variabel desain produk terhadap kepuasan konsumen. Salah satu kelemahan tersebut adalah tidak diketahuinya kondisi responden ketika menjawab atau mengisi kuesioner yang telah diberikan, karena setiap populasi memiliki persepsi responden yang berbeda-beda
2. Secara parsial hasil dari penelitian terdapat pengaruh secara positif dan signifikan antara kepercayaan konsumen dan kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil pengolahan data, Hasil analisis data membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t hitung sebesar 9.115 lebih besar dari t tabel 1,66071 dengan angka sig. =0,000 ( $\alpha = 0,05$ ) dengan nilai koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,886. Sehingga dapat dikatakan bahwa kepercayaan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Artinya semakin

tinggi kualitas pelayanan dari karyawan Smartphone oppo maka akan semakin tinggi juga kepuasan pada pelanggan Smartphone oppo. Sebaliknya, jika semakin rendah kepercayaan konsumen dari karyawan Smartphone oppo maka akan semakin rendah pula kepuasan konsumen Smartphone oppo.

3. Berdasarkan penelitian ini yang dilakukan 100 responden yang sudah mengisi kuisisioner dengan variabel desain produk. Rata-rata jawaban skor terendah yaitu sebesar 2,98 pada indikator warna yang menarik, Variabel desain produk dan kepercayaan konsumen secara bersama-sama berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Smartphone oppo. Hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil uji analisis F hitung atau hasil uji F (anova) di mana nilai F hitung = 160.471 dengan signifikan 0,000. Nilai F hitung  $160.471 >$  nilai F tabel ( $\alpha=0,05$ ;  $df_1=2$ ;  $df_2=97$ ) = 3,09. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel desain produk dan kepercayaan konsumen dapat dipakai dalam model regresi berganda untuk memprediksi terhadap kepuasan konsumen Smartphone oppo. Sehingga dapat dikatakan bahwa desain produk dan kepercayaan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Artinya semakin tinggi desain produk Smartphone oppo dan kepercayaan konsumen karyawan Smartphone oppo maka akan semakin tinggi juga kepada pelanggan Smartphone oppo. Sebaliknya, jika semakin rendah desain produk Smartphone oppo dan kepercayaan konsumen karyawan Smartphone oppo maka akan semakin rendah pula kepuasan konsumen Smartphone oppo.

## 5.2 Saran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh variabel desain produk dan kepercayaan konsumen terhadap kepuasan konsumen smartphone oppo pada Smartphone oppo masih memiliki kekurangan, sehingga peneliti memberikan saran antara lain :

1. menurut saran penulis pelanggan oppo banyak yang tidak menyukai produk Smartphone oppo karena warna dan kemasan yang tidak menarik.

2. Penelitian selanjutnya mengenai variabel kepercayaan konsumen. Rata-rata Jawaban skor terendah yaitu sebesar 3,49 pada indikator kepercayaan konsumen dalam menggunakan handphone saya merasa yakin bahwa kualitas smartphone oppo tidak kalah dengan produk lain yaitu sebesar 3,49 Hal ini berarti menurut persepsi
3. konsumen Oppo masih diterima baik oleh para konsumennya. barang yang lebih besar dan menambah jumlah karyawan
4. Penelitian terakhir mengenai variabel kepuasan konsumen. Rata-rata jawaban skor terendah yaitu sebesar 3,20 pada indikator diberikan Saya merasa sangat puas dari fitur fitur yang ada pada di smartphone
5. Rata-rata skor jawaban terendah pada indikator puas atas kualitas pelayanan yang oppo dengan rata rata sebesar 3,20. Hal ini menunjukkan adanya ketidakpuasan terhadap fitur fitur di Smartphone Oppo. Angka koefisien regresi desain produk ( $\beta_1$ ) = 0,267 lebih kecil dari angka koefisien regresi kepercayaan konsumen (2) 0,651 atau ( $h$ ) = 0,267 < (8) = 0,651 sehingga perusahaan harus lebih mengutamakan di kepercayaan konsumen agar mendapatkan kepuasan yang diinginkan pelanggan.
6. Penelitian ini memberikan informasi bahwa desain produk dan kepercayaan konsumen memberikan pengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Smartphone oppo sebesar (0,768 atau 76,8%). Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber referensi yang terkait dengan kepuasan konsumen serta lebih mempersiapkan diri dalam proses pengambilan dan pengumpulan data sehingga penelitian dapat terlaksana dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari perolehan data yaitu sebesar 10,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian seperti harga promosi, citra merek, dan loyalitas.