

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pengguna *smartphone* Samsung, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut

1. Kualitas berpengaruh signifikan terhadap pengguna *smartphone* Samsung. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan setelah dilakukan wawancara dengan beberapa mahasiswa selama penggunaan *smartphone* tersebut, dan pernyataan mereka mengenai kualitas *smartphone* Samsung sangat bagus dan awet dibandingkan merek yang lain dengan berbagai alasan seperti baterai yang tidak mudah *lowbat*, tidak cepat hang pada saat dipakai, dilengkapi dengan teknologi terbaru dan selalu memberikan *update android* versi terbaru.
2. Layanan aplikasi dan *service* sangat berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *smartphone* Samsung. Dari fitur aplikasi mereka menyatakan bahwa *smartphone* Samsung mempunyai fitur yang kekinian dibandingkan dengan *smartphone* lainnya dan juga mampu memberikan fitur yang selalu berinovasi dengan perkembangan zaman. Pernyataan mahasiswa mengenai layanan *service* yang diberikan oleh Samsung dibanding *service center* Nokia jauh lebih unggul dan setiap *service center* ada di setiap kota di Indonesia.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Perusahaan *smrtphone* Samsung disarankan untuk terus melakukan peningkatan pada kualitas produk. Dalam hal ini yang dapat perusahaan lakukan adalah:
 - a) Perusahaan disarankan untuk terus melakukan peningktan pada kualitas produk. Dalam hal peningkatan kualitas produk adalah peningkatan kinerja *smartphone* dalam mengakses seluruh aplikasi tidak mudah lambat dan error. Sehingga adanya peningkatan kualitas produk pada *smartphone*.
 - b) Perusahaan *smartphone* Samsung untuk tetap selalu melakukan penciptaan fitur-fitur baru yang lebih menarik dari yang pernah ada atau dari sebelumnya. Sehingga dengan adanya fitur-fitur baru yangmenarik akan selalu dinantikan.
2. Perusahaan *smartphone* Samsung disarankan untuk menetapkan harga sesuai dengan kualitas dan spesifikasi yang ditawarkan kepada konsumen.
3. Bagi peneliti selanjutnya, menyadari bahwa penelitian ini belum sempurna, disarankan pada peneliti selanjutnya untuk meneliti faktor-faktor lain yang berhubungan untuk meningkatkan loyalitas konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Arlan Tjahyadi, Rully. (2006). *Brand Trust Dalam Konteks Loyalitas Merek:Peran karakteristik Merek, Karakteristik Perusahaan DanKarakteristik Hubungan Pelanggan-Merek*.Jurnal Manajemen, Vol.6, No.1

Buchari Alma. (2002). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.

Durianto. (2004), *Manajemen Pemasaran*, Jilid Pertama, Surabaya:Arkoala.

Esterberg. (2002), *Kamus Bahasa Indonesia*, Terjemahan Pertama:Jakarta

Egan, jhon. (2001). *Realiationship marketing*, Jakarta:Grammedia Pustaka Utama

Griffin, Ricky W dan Ebert, Ronald J. (2008). *Bisnis*. Edisi 8, jilid 1, Jakarta:Erlangga

Hill, Niegel, (1996). *Hand Book of Customer Satisfaction Measurement*,England: Gower Publishing.

Joko. Riyadi. (1999), *Gerbang Pemasaran*, Jakarta: Gramedia.

Kertajaya Hermawan., (2004).. *Hermawan Kewrtajaya on marketing*, jakartaa:PT. Gramedia Pustaka Utama

Kolter Keller. (2000). *Manajemen pemasaran*, Edisi Ketiga Belas, Jilid Satu, Jakarta: Erlangga.

- Kotler, Philip. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT.Indeks.
- Lexy J. Meleong, (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Marc Gobe. (2005), *Perilaku Konsumen Teorin Dan Penerapannya*, Jakarta:Erlangga
- Musanto, Trisno. (2004). “*Faktor –Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya,*” *Jurnal Manajemen&Kewirausahaan*,Vol.6, No.2, Hal.123 –136
- Nasir,M. (2000). *Metode Penelitian Bisnis*, Jilid Satu. Jakarta: Erlangga.
- Ratih Hurriyati. (2005). *Bauran Pemasaran & Loyalitas Pelanggan*, Bandung:Alfabeta
- Ristiyanti MBA dan John. (2005), *Perilaku Konsumen*, Edisi Pertama, Yogyakarta: Andi Offset.
- Robinnette. (2001), *Emotion Marketing*. Jakarta: Mc, Grow Hill Book Company
- Rofiq, Ainur. (2009). *Peranan Ekuitas Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Industri Telepon Seluler*.Jurnal UB.
- Sarwono Jonathan. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono, (2003). *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Kelima, Bandung: Alfabeta.

Suryatno Bagong. (2007), *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*, Jakarta: Kencana.

Supriyatmi, *loyalitas pelanggan*, <http://ymanajemenwordpress.com/> (01/08/2019)

Skripsi Candra. *Pengaruh Brand Image (citra merek) dan Barand Trust (kepercayaan merek) Terhadap Brand Loyalty (loyalitas merek). (Study Kasus Kepda Konsumen Telkomsel Di Kantor PT. Grapati Mataram)*. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, 2018.

Setiadi , Nugroho J. (2003), *Perilaku Konsumen*, Jakarta:Kencana.

Sukmawati Kartika, (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Sembilan, Bandung:Alfabeta.



LAMPIRAN





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMUSOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKEDITASI (B)

Jalan KH. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 639180- 633723 Mataram

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : IIN FEBRIANTI

NIM : 21512A0021

Pembimbing II : M. TAUFIK RACHMAN, S.H.,M.H

Judul Skripsi: **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS
PENGGUNA SMARTPHONE SAMSUNG (Studi Kasus pada Mahasiswa Jurusan
Entrepreneur Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Mataram)**

No	Tanggal		Materi Konsultasi	Catatan Saran Perbaikan	Paraf Pembimbing
	Masuk	Keluar			
1.	24/05/19	24/05/19	Penyusunan hasil wawancara Daftar pustaka.	tel wawancara.	
2.	29/5/2019	29/5/19	Penyusunan dan kesimpulan	dibaca dan RM	
3.	01/6/2019	01/6/2019	ACC		

Mataram, 1/6/ 2019

Mengetahui
Ketua Prodi Ilmu Administrasi Bisnis

Lalu Hendra Maniza, S.Sos,MM
NIDN. 0828108404

Mengetahui
Pembimbing II

Taufik Rachman, S.H.,M.H
NIDN. 0825078701



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMUSOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKEDITASI (B)

Jalan KH. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 639180- 633723 Mataram

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : IIN FEBRIANTI

NIM : 21512A0021

Pembimbing I : Drs. H. MOHAMMAD JUNAIDI, M.M

Judul Skripsi: FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS
PENGGUNA *SMARTPHONE* SAMSUNG (Sudi Kasus pada Mahasiswa Jurusan
Entrepreneur Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Mataram)

No	Tanggal		Materi Konsultasi	Catatan Saran Perbaikan	Paraf Pembimbing
	Masuk	Keluar			

Mataram, 2019

Mengetahui
Ketua Prodi Ilmu Administrasi Bisnis

Lalu Hendra Maniza, S.Sos,MM
NIDN. 0828108404

Mengetahui
Pembimbing I

Drs. H. Mohammad Junaidi, M.M
NIDN. 0807066201



BERITA - ACARA

Pada hari ini **Kamis** Tanggal **Delapan** Bulan **Agustus** Tahun **2019** pukul **09.00 Wita** telah diselenggarakan **Ujian Skripsi** bertempat di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram dan dinyatakan **LULUS / TIDAK LULUS** dengan predikat **CUKUP / MEMUASKAN / SANGAT MEMUASKAN CAM LAUDE**, Mahasiswa :

Nama : **IIN FEBRIANTI**
NIM : 21512A0021
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis.
Konsentrasi : ENTREPRENEUR
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **"FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PENGGUNA SMARTPHONE SAMSUNG (STUDI KASUS PADA MAHASISWA JURUSAN ENTREPRENEUR FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM)"**.

Rekap Nilai dari masing-masing Team Penguji sebagai berikut :

No	Nama Team Penguji Skripsi	Jabatan	IP Yg Diberikan
1	Drs. H. M. Junaidi, MM NIDN. 0807066201	PU	3,59
2	M. Taufik Rachman, M.H NIDN. 0825078701	PP	3,34
3	Drs. H. Darmansyah, M.Si NIDN. 0008075914	PN	3,64
TOTAL			

Jumlah IP
AI IP ----- 10,57 = 3,52
Jmlh Penguji 3

Mataram, 08 Agustus 2019

TEAM PENGUJI SKRIPSI

Penguji Utama,	Penguji Pendamping,	Penguji Netral,
 Drs. H. M. Junaidi, MM	 M. Taufik Rachman, M.H	 Drs. H. Darmansyah, M.Si



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **IIN FEBRIANTI**
NIM : 21512A0021
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : ENTREPRENEUR
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **"FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PENGGUNA SMARTPHONE SAMSUNG (STUDI KASUS PADA MAHASISWA JURUSAN ENTREPRENEUR FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM)".**

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3.4	6.8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3.2	6.4	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3.4	6.8	
4	Methodologi	3	3.2	9.6	
5	Penyajian Data	3	3.2	9.6	
6	Analisa Data	4	3.3	13.2	
7	Kesimpulan	2	3.4	6.8	
8	Konsistensi Bahasan	3	3.4	10.2	
9	Bahasa	2	3.5	7	
10	Sikap	2	3.5	7	
Jumlah		25		83.4	

TOTAL BN $\frac{83.4}{25} = 3.34$
IP -----
TOTAL B

Mataram, 08 Agustus 2019
Penguji Pendamping,


M. Taufik Richman, M.H



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **IIN FEBRIANTI**

NIM : 21512A0021

Jurusan : Administrasi

Program Studi : Administrasi Bisnis

Konsentrasi : ENTREPRENEUR

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram

Judul Skripsi : **"FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PENGGUNA SMARTPHONE SAMSUNG (STUDI KASUS PADA MAHASISWA JURUSAN ENTREPRENEUR FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM)"**.

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3,5	7	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,5	7	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,5	7	
4	Methodologi	3	3,6	10,8	
5	Penyajian Data	3	3,5	10,5	
6	Analisa Data	4	3,5	14	
7	Kesimpulan	2	3,5	7	
8	Konsistensi Bahasan	3	3,5	10,5	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
Jumlah		25		89,8	

TOTAL BN $\frac{89,8}{25} = 3,59$
IP -----

TOTAL B

Mataram, 08 Agustus 2019
Penguji Utama,

Drs. H. M. Junaidi, MM
NIDN. 0807066201



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **IIN FEBRIANTI**
NIM : 21512A0021
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : ENTREPRENEUR
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **"FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PENGGUNA SMARTPHONE SAMSUNG (STUDI KASUS PADA MAHASISWA JURUSAN ENTREPRENEUR FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM)"**.

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3.5	7	
4	Methodologi	3	3	9	
5	Penyajian Data	3	3.5	10.5	
6	Analisa Data	4	3.5	14	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasan	3	3.5	10.5	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
Jumlah		25		91	

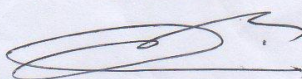
TOTAL BN

IP -----

TOTAL B

$$\frac{91}{25} = 3.64$$

Mataram, 08 Agustus 2019
Penguji Netral,


Drs. H. Darmansyah, M.Si