

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Keunggulan, Kekuatan dan Keunikan Asosiasi Merek terhadap Loyalitas Pelanggan *Smartphone* iPhone (Survey konsumen di Kota Palembang), maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Keunggulan asosiasi merek yang ada dalam *smartphone* iPhone telah memberikan respon yang positif dan dikatakan baik, karena rata-rata dari keseluruhan pernyataan adalah sebesar 427. Dengan nilai pada butir pernyataan yang paling tinggi sebesar 431 mengenai *smartphone* iPhone yang memiliki kinerja yang baik yaitu konsumen suka atas pelayanan yang diberikan pihak iPhone dan kejelasan dari keunggulan yang ada dan informasi tentang produk.

Kekuatan asosiasi merek seperti teknologi/ inovasitelah memberikan respon yang positif dan dikatakan baik, karena rata-rata dari keseluruhan pernyataan adalah sebesar 418,66. Dengan nilai pada butir pernyataan yang paling tinggi sebesar 425 mengenai *smartphone* merek iPhone selalu ada dibenak saya, dari butir pernyataan tersebut konsumen selalu mengingat produk merek iPhone karena teknologi dan kelengkapan fitur yang lengkap dapat membuat konsumen memilih produk iPhone sebagai alat komunikasi nya serta produk merek iPhone mudah didapatkan.

Keunikan asosiasi merek seperti *smartphone* iPhone memiliki fitur dan desain yang unik telah memberikan respon yang negatif dan dikatakan kurang baik, karena dari rata-rata butir pernyataan sebesar 422. Dengan butir pernyataan yang paling rendah sebesar 419 mengenai *smartphone* iPhone memiliki logo yang sulit ditiru oleh merek lain.

2. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda didapat hasil bahwa pengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada di kota Palembang dipengaruhi oleh (keunggulan asosiasi merek, kekuatan asosiasi merek dan keunikan asosiasi merek) Semakin tinggi keunggulan asosiasi merek yang dimiliki produk *smartphone* merek iPhone maka semakin tinggi tingkat loyalitas pelanggan pada *smartphone* iPhone. Demikian pula dengan kekuatan asosiasi merek, semakin baik penerapan dalam informasi dan kelengkapan fitur pada *smartphone* iPhone maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas pelanggan. Dan dengan keunikan asosiasi merek yang dimiliki produk *smartphone* iPhone memiliki fitur dan desain yang unik supaya bisa menarik loyalitas dari pelanggan.

2. Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan simpulan dan keterbatasan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk mencari ruang lingkup populasi dan juga sampel yang lebih banyak daripada populasi dan sampel dalam penelitian ini, dengan demikian penelitian lanjutan

tersebut dapat semakin memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai pengaruh keunggulan asosiasi merek, kekuatan asosiasi merek, dan keunikan asosiasi merek terhadap loyalitas pelanggan *smartphone* merek iPhone di kota Palembang.

2. Bagi perusahaan *smartphone* iPhone di kota Palembang dari penelitian yang telah dilakukan kekuatan asosiasi menjadi hal yang penting tetapi perusahaan harus terus meningkatkan kinerja supaya bisa memenuhi keinginan dari konsumen, sedangkan kekuatan asosiasi merek menjadi hal yang penting juga buat perusahaan hal ini harus terus dikembangkan perusahaan harus meningkatkan informasi tentang produk supaya konsumen bisa lebih memahami produk dan dapat meningkatkan loyalitas dari pelanggan.