

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pengguna smartphone samsung di Yogyakarta. Hal tersebut terbukti dengan nilai koefisien jalur (β) sebesar 0,516 dengan probabilitas 0,000 dimana angka tersebut signifikan karena ($p < 0,05$).
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pengguna smartphone samsung di Yogyakarta. Hal tersebut terbukti dengan nilai koefisien jalur (β) sebesar 0,484 dengan probabilitas 0,000 dimana angka tersebut signifikan karena ($p < 0,05$).
3. Kualitas produk berpengaruh positif terhadap minat beli ulang pengguna smartphone samsung di Yogyakarta. Hal tersebut terbukti dengan nilai koefisien jalur (β) sebesar 0,283 dengan probabilitas 0,005 dimana angka tersebut signifikan karena ($p < 0,05$).
4. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat beli ulang pengguna smartphone samsung di Yogyakarta. Hal tersebut terbukti dengan nilai koefisien jalur (β) sebesar 0,310 dengan probabilitas 0,002 dimana angka tersebut signifikan karena ($p < 0,05$).
5. Kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap minat beli ulang pengguna smartphone samsung di Yogyakarta. Hal tersebut terbukti dengan nilai koefisien jalur (β) sebesar 0,619 dengan probabilitas 0,000 dimana angka tersebut signifikan karena ($p < 0,05$).

6. Kualitas produk dapat berpengaruh tidak langsung terhadap minat beli ulang melalui kepuasan pelanggan dengan nilai t yang dihasilkan adalah 3,6928 yang mana lebih besar dari t tabel $\pm (1,96)$.
7. Kualitas pelayanan dapat berpengaruh tidak langsung terhadap minat beli ulang melalui kepuasan pelanggan dengan nilai t yang dihasilkan adalah 4,9143 yang mana lebih besar dari t tabel $\pm (1,96)$.

B. Saran

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi dan tambahan informasi kepada perusahaan Samsung dalam hal kualitas produk dan kualitas pelayanan sehingga dapat digunakan oleh perusahaan Samsung dalam meningkatkan pangsa pasar dan penjualannya.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi Peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan bukti studi kasus dan acuan atau referensi mengenai pembahasan yang berkaitan dengan topik dalam proses perkuliahan.