

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Konsumen puas terhadap produk *Handpone Blackberry*. dan *Handpone Samsung*. Dimensi service quality memberikan tingkat kepuasan tertinggi pada konsumen handphone Blackberry, sedangkan pada produk handphone Samsung dimensi harga yang memberikan tingkat kepuasan tertinggi bagi konsumen.
2. Terdapat perbedaan tingkat kepuasan produk *handphone* Blackberry dan *handphone* Samsung. Konsumen memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap produk handphone Samsung dibandingkan produk handphone Blackberry.

B. Saran

Saran yang dapat diberikan penulis sebagai berikut:

1. Produsen produk handphone Blackberry hendaknya memberikan pelayanan purna jual yang lebih baik dengan membuka cabang di lebih banyak lokasi yang strategis.
2. Produsen produk handphone Samsung perlu terus melakukan inovasi untuk mengeluarkan produk dengan harga yang semakin terjangkau tentunya dengan tetap memperhatikan kualitas produk yang dihasilkan.