BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan diatas penelitian ini secara keseluruhan bertujuan untuk mengetahui kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Kota Batam. Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada pengguna *smartphone* iPhone antara Mahasiswa Universitas artinya bahwa semakin bagus kualitas produk tersebut maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen.
2. Kualitas produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada pengguna *smartphone* iPhone diantara Mahasiswa Universitas artinya bahwa semakin bagus kualitas produk yang ditawarkan maka semakin tinggi tingkat kelayalitan konsumen.

5.2. Saran

Saran yang peneliti harapkan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Objek Penelitian

Sebagai penambahan wawasan dan pengetahuan bagi peneliti, terutama

mengetahui kualitas produk terhadap kepuasan dan juga loyalitas konsumen serta teori-teori yang ditemukan selama melatih kemampuan berpikir secara sistematis.

2. Bagi Universitas Putera Batam

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan kontribusi pemikiran untuk peneliti dimasa yang akan datang tentang kualitas produk, kepuasan dan loyalitas konsumen.

3. Bagi Perusahaan Apple

Sebagai sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi Apple untuk lebih meningkatkan kualitas produk dimasa yang akan datang dalam hal mempertahankan kepuasan dan loyalitas konsumen bagi perusahaan Apple.

4. Bagi Penelitian Berikut

Dalam hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah manfaat dan kontribusi pemikiran untuk peneliti dimasa yang akan datang tentang kualitas produk, kepuasan dan loyalitas konsumen.