

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Bab ini akan memaparkan simpulan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dibahas pada bab sebelumnya, implikasi dari hasil penelitian, serta rekomendasi terkait penelitian yang telah dilakukan dan hasil penelitian yang didapat.

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai kepuasan konsumen pada pengguna Samsung dan iPhone di kota Bandung melalui metode penelitian komparasi pada 207 sampel, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

##### 1. Smartphone Samsung

Apabila melihat dari hasil yang didapat dari delapan indikator kepuasan konsumen dalam penelitian ini, smartphone Samsung memiliki kepuasan konsumen yang tinggi pada indikator

- a. Indikator *futures* dengan persentasi 80,62%
- b. Indikator kesesuaian dengan spesifikasi dengan persentasi 82,4 %
- c. Indikator kualitas yang dipersepsikan dengan persentasi 68,22%

##### 2. iPhone

Apabila melihat dari hasil yang didapat dari delapan indikator kepuasan konsumen dalam penelitian ini, iPhone memiliki kepuasan konsumen yang tinggi pada indikator

- a. Indikator *performance* dengan nilai persentasi 78,50%
- b. Indikator *futures* dengan persentasi 85,67%
- c. Indikator keandalan produk dengan persentasi 78,80%
- d. Indikator kesesuaian dengan produk dengan persentasi 88%
- e. Indikator daya tahan produk dengan persentasi 68,20%
- f. Indikator kualitas yang dipersepsikan dengan persentasi 80,80%

3. Terdapat adanya perbedaan kepuasan yang dirasakan pengguna Samsung dan iPhone. Meskipun lebih banyak yang menggunakan Samsung tetapi hal tersebut tidak menjamin penggunaannya merasa puas dengan produk Samsung tersebut. Karena dalam penelitian ini pengguna iPhone lebih banyak merasa puas daripada pengguna Samsung

## **5.2 Rekomendasi**

Bagi Pengguna

*Smartphone* adalah hal yang tidak bisa dipisahkan dalam kehidupan sehari-hari. Sangat berguna untuk menunjang segala kegiatan oleh karena itu, pilihlah *smartphone* yang sesuai dengan kebutuhan kita, *smartphone* yang sesuai dengan kemampuan.