

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian teori, pengolahan data dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Gambaran mengenai kualitas produk kamera Canon EOD 5D Mark II dinilai sangat baik dan dinilai dapat mempengaruhi berbagai aspek yang berkaitan dengan berbagai atribut produk lainnya, Hal ini dapat dilihat dari skor ideal yang kesemua indikator berada dalam kategori sangat baik.

Gambaran variabel kualitas produk ini dapat dijelaskan oleh indikator-indikator berikut yang diuraikan mulai dari indikator yang paling dominan sampai kepada indikator yang terendah. Adapun indikator yang paling dominan adalah *perceived quality*, indikator dominan kedua adalah *reliability*, kemudian selanjutnya adalah *conformance*, *aesthetic*, *features*, *perform*, sedangkan indikator yang paling kurang adalah *durability*.

2. Kepercayaan merek yang dimiliki oleh kamera Canon Eos 5D Mark II dinilai sangat tinggi, dikatakan tinggi karena hal ini terjelaskan oleh skor ideal masing masing indikator yang mewakili variabel yang kesemua indikator berada dalam kategori sangat baik. Gambaran variabel kepercayaan merek ini dapat dijelaskan oleh indikator yang diuraikan dari indikator yang mempunyai dominasi paling tinggi dan indikator yang memberikan dominasi rendah.

Indikator yang paling tinggi dominasinya adalah Trust, Honest, Rely, sedangkan indikator yang paling kurang dominasinya adalah Safe.

3. Loyalitas pelanggan kepada merek kamera Canon dikatakan sangat baik, dimana kondisi loyalitas merek ini dijelaskan oleh perolehan skor ideal yang kesemua perolehan skor ideal yang didapat oleh setiap indikator yang mewakili variabel berada dalam kategori sangatbaik. Dimana perolehan skor ideal ini dapat dijelaskan oleh indikator indikator penelitian dalam variabel loyalitas merek. Adapun indikator yang paling dominan adalah purchase loyalty, sedangkan indikator yang dirasakan kurang dominasinya adalah indikator attitudinal loyalty.
4. Secara keseluruhan berdasarkan hasil pengujian menunjukkan Kualitas Produk yang terdiri dari *performance, durability, Conformance to specipation, feature, aesthetic, reliability, dan perceive quality* berpengaruh positif dan kuat terhadap Kepercayaan Merek pengguna kamera Canon Eos 5D Mark II
5. Secara keseluruhan berdasarkan hasil pengujian menunjukkan Kepercayaan merek yang terdiri dari dimensi *reliability, trust, honest, dan* berpengaruh positif dan kuat terhadap Loyalitas merek pengguna kamera Canon Eos 5D Mark II

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan uraian kesimpulan diatas sebagai saran untuk meningkatkan loyalitas merek dan kepercayaan merek melalui kualitas produk maka kamera Canon Eos 5D Mark II perlu melakukan upaya evaluasi yakni :

1. Produsen Canon hendaknya melakukan peningkatan kualitas produk secara menyeluruh khususnya melalui perbaikan dalam hal *Durability*, karena indikator inilah yang merupakan faktor yang kurang dominan dalam kualitas produk.
2. Dalam upaya meningkatkan kepercayaan pelanggan pada merek kamera Canon, produsen kamera Canon harus melakukan berbagai upaya evaluasi mengenai berbagai aspek yang terkait dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan, khususnya adalah lebih menitik beratkan kepada indikator *safe* yang dirasakan kurang memberikan nilai tambah bagi merek kamera Canon.
3. Indikator yang dirasakan paling kurang dalam variabel loyalitas merek adalah indikator *attitudinal loyalty*, produsen kamera Canon sebaiknya dapat memberikan rangsangan yang lebih baik kepada pelanggan untuk menciptakan sikap loyal pelanggan.