

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dengan pengolahan data menggunakan program aplikasi SPSS Versi 25 mengenai pengaruh ketidakpuasan konsumen dan harga terhadap *brand switching* pada smartphone oppo dan samsung (survei pada pengguna smartphone oppo yang berpindah merek pada smartphone samsung di kabupaten kuningan). Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Ketidakpuasan konsumen dan harga berpengaruh secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *brand switching*, artinya tingkat variabel *brand switching* akan meningkat apabila terdapat peningkatan dari variabel ketidakpuasan konsumen dan harga pada *brand switching* oppo terhadap samsung.
2. Ketidakpuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap *brand switching* oppo terhadap samsung ,artinya semakin tinggi ketidakpuasan konsumen pada smartphone oppo maka akan semakin meningkatkan *brand switching* smartphone oppo terhadap smartphone samsung.
3. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *brand switching* , artinya semakin tinggi harga pada smartphone oppo , maka akan semakin meningkatkan *brand switching* smartphone oppo terhadap samsung.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh diatas, saran yang dapat diberikan peneliti adalah sebagai berikut :

1. Bagi konsumen
 - a. Berdasarkan hasil penyebaran angket ketidakpuasan konsumen diperoleh nilai tertinggi angket pada indikator rasa kecewa mrnggunakan produk adalah merasa kecewa karena smartphone oppo cepat panas ketika hanya digunakan beberapa menit saja dengan skor 406. Untuk itu Oppo diharapkan dapat mencari alternatif lain untuk mengatasi tingkat panas pada smartphone dengan meningkatkan kualitas pada smartphone Oppo agar

dapat mengurangi tingkat kepasan pada smartphone ketika digunakan konsumen. Sehingga hal tersebut dapat mencegah terjadinya *brand switching*.

- b. Berdasarkan hasil penyebaran angket harga diperoleh nilai tertinggi angket pada indikator keterjangkauan harga yaitu merasa smartphone samsung dapat dijangkau oleh kalangan remaja dengan skor 471. Untuk itu Oppo diharapkan lebih memperhatikan penetapan kesesuaian harga pada kalangan tertentu. Sehingga smartphone yang dibeli dapat sesuai dengan ketertangkauan harga menurut konsumen dan bisa menghindari terjadinya perilaku *brand switching*.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melanjutkan penelitian ini diharapkan untuk lebih mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan faktor yang lain dari variabel dalam penelitian ini seperti promosi penjualan, harga, tampilan produk, dan variabel lainnya