

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Ketidakpuasan Dan Pencarian Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek ke *Smartphone* realme (Survei pada Konsumen *Smartphone* realme di Erafone Megastore BEC), maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Mayoritas konsumen *Smartphone* realme Di Erafone Megastore BEC merasa tidak puas dengan *smartphone* merek sebelumnya, dimana pada hasil analisis deskriptif didapati bahwa Ketidakpuasan yang dirasakan oleh konsumen berada di kategori “Tidak Puas”. Dari ketiga indikator ketidakpuasan pada penelitian ini, indikator perbandingan yang tidak ideal memiliki persentase tertinggi, dimana Sebagian besar konsumen merasa tidak senang dengan *smartphone* merek sebelumnya dan membandingkannya dengan *smartphone* realme.
2. Mayoritas konsumen *Smartphone* realme Di Erafone Megastore BEC merasa adanya keinginan atau kebutuhan akan pencarian variasi, dimana pada hasil analisis deskriptif didapati bahwa Pencarian Variasi yang dirasakan oleh konsumen berada di kategori “Butuh/Membutuhkan”. Dari ketiga indikator Pencarian Variasi pada penelitian ini, indikator keinginan untuk mencoba hal yang baru memiliki persentase tertinggi, dimana Sebagian besar konsumen merasa ingin mencoba *smartphone* realme sebagai pilihan barunya.
3. Mayoritas konsumen *Smartphone* realme Di Erafone Megastore BEC memiliki keinginan yang kuat untuk melakukan Perpindahan Merek, dimana pada hasil

analisis deskriptif didapati bahwa Perpindahan Merek yang dirasakan oleh konsumen berada di kategori “Tinggi”. Dari ketiga indikator Perpindahan Merek pada penelitian ini, indikator Pemilihan merek baru memiliki persentase tertinggi, dimana artinya sebagian besar konsumen yang merasakan ketidakpuasan dan memiliki kebutuhan akan pencarian variasi memilih *smartphone* realme sebagai pilihan merek baru.

4. Berdasarkan analisis verifikatif, didapati kesimpulan bahwa:

- Ketidakpuasan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Perpindahan Merek pada konsumen *smartphone* realme di Erafone Megastore BEC.
- Pencarian variasi secara parsial berpengaruh terhadap Perpindahan Merek pada konsumen *smartphone* realme di Erafone Megastore BEC.
- Ketidakpuasan dan Pencarian Variasi secara simultan berpengaruh terhadap Perpindahan Merek pada konsumen *smartphone* realme di Erafone Megastore BEC.

## 5.2 Saran

Terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan dalam penelitian mengenai Pengaruh Ketidakpuasan dan Pencarian Variasi terhadap Keputusan Perpindahan Merek (Survei pada Konsumen *Smartphone* Realme di Erafone Megastore BEC) bagi produsen *smartphone*, diantaranya yaitu:

1. Mengenai Ketidakpuasan, produsen diharapkan untuk memberikan informasi yang lengkap dan jelas mengenai produk yang ditawarkan tanpa memberikan penjelasan yang terlalu berlebihan guna menjaga ekspektasi konsumen agar tetap sesuai dengan kenyataan saat menggunakan produk.

2. Mengenai Pencarian Variasi, produsen diharapkan dapat menghadirkan variasi-variasi baru pada produknya, seperti fitur-fitur baru atau spesifikasi yang lebih baik dari merek-merek lainnya atau dapat juga dengan rutin memberikan *update software* pada produk *smartphone*-nya guna menjaga konsumen untuk tidak mudah bosan atau kecewa dengan produk tersebut.
3. Mengenai Perpindahan Merek, produsen diharapkan untuk lebih aktif lagi dalam mendengarkan keluhan maupun masukan konsumen terkait produknya, serta terus memberikan perbaikan atau upgrade *hardware* maupun *software* produk *smartphon*enya pada rilis-an-rilis-an berikutnya menyesuaikan dengan apa yang konsumen inginkan agar konsumen pun tidak mudah berpindah ke *smartphone* merek lain.
4. Perlu adanya penelitian lebih lanjut mengenai Perpindahan Merek ke *smartphone* realme dengan variabel selain Ketidakpuasan dan Pencarian Variasi yang digunakan pada penelitian ini, guna menambah referensi dan menyempurnakan penelitian mengenai Perpindahan Merek ini.