

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian untuk menguji variabel Citra Merek, Atribut Produk terhadap perpindahan merek, dapat disimpulkan hal-hal untuk menjawab permasalahan sebagai berikut :

- a. Citra Merek mampu memberikan kontribusi kepada konsumen untuk berpindah merek (brand switching) dari handphone Nokia ke yang lain
- b. Atribut Produk mampu memberikan kontribusi kepada konsumen untuk berpindah merek (brand switching) dari handphone Nokia ke yang lain.
- c. Citra Merek dan Atribut Produk mampu memberikan kontribusi secara simultan kepada konsumen untuk berpindah merek (brand switching) dari handphone Nokia ke yang lain.
- d. Atribut Produk paling dominan dan berpengaruh terhadap keputusan perpindahan merek (brand switching) dari handphone Nokia ke yang lain.

5.2 Saran

Sebagai implikasi dari hasil penelitian ini dapat dikemukakan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan atau dimanfaatkan sebagai bahan dalam pengambilan keputusan, antara lain sebagai berikut :

- Pihak perusahaan selaku produsen nokia hendaknya selalu melakukan perbaikan dan selalu melakukan terobosan fitur bagi produk handphone nokianya. Terobosan fitur ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, misalnya dengan peluncuran produk baru yang dilakukan secara konsisten terhadap trend. Produsen dapat pula melakukan terobosan dengan *upgrade* fitur terhadap produk lama yaitu dengan menambahkan kemampuan produk tanpa harus mengganti (*hardware*), melainkan hanya (*software*) perangkat lunaknya saja.
- Guna untuk menghindari dan memperkecil terjadinya perpindahan merek (*brand switching*) maka perusahaan nokia harus mampu menangani ketidakpuasan konsumen secara baik. Hal ini dapat dilakukan misalkan

melalui pelayanan dipusat service yang baik, membuka kotak surat atau telepon hotline 24 yang mampu menjawab seluruh keluhan konsumen dan membantu menyelesaikannya.

- Perusahaan nokia hendaknya harus mampu memberikan informasi yang positif seputar produk nokia yang dipasarkan, agar konsumen memiliki gambaran jelas mengenai perusahaan dan produknya. Hal ini dapat dilakukan dengan pengelolaan situs web resmi yang baik, periklanan (konvensional maupun modern), pameran dagang, dan kampanye pasar.
- Pihak produsen nokia hendaknya memantau perkembangan yang dilakukan oleh pesaingnya agar dapat selalu mengungguli persaingan yang semakin ketat, kemudian memperluas segmentasi pasar. Hal ini dimaksudkan agar penjualan handphone nokia selalu meningkat tiap tahunnya. Strategi untuk menarik konsumen bisa dilakukan dengan memberikan promo dan potongan harga yang menarik.
- Sebagai pertimbangan untuk penelitian berikutnya, disarankan agar menggunakan variabel lain atau variabel tambahan yang belum ditampilkan dalam penelitian ini.