

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab V ini akan membahas mengenai kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan.

#### A. Simpulan

Dari rumusan masalah penelitian yang diajukan, maka analisis data yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat ditarik simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis profil responden dapat diketahui jumlah responden yang paling banyak menggunakan kartu Telkomsel Simpati adalah responden yang berjenis kelamin perempuan dengan usia 21 – 25 tahun, tingkat pendidikannya sampai SLTA, pekerjaannya sebagai pelajar/mahasiswa, dan pendapatannya  $\leq$  Rp 2.000.000.
2. Berdasarkan analisis secara parsial, ternyata hasil penelitian membuktikan bahwa semua variabel independen (kualitas layanan dan citra merek) mempunyai pengaruh positif terhadap variabel dependen yaitu loyalitas merek pada pengguna kartu Telkomsel Simpati. Artinya menurut konsumen, kedua variabel independen tersebut dianggap penting ketika memutuskan untuk tetap loyal menggunakan kartu Telkomsel Simpati.

3. Berdasarkan pengujian secara simultan, ternyata hasil penelitian membuktikan bahwa semua variabel independen (kualitas layanan dan citra merek) secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel independen yaitu loyalitas merek.
4. Hasil pengujian regresi berganda menunjukkan bahwa semua variabel independen (kualitas layanan dan citra merek) berpengaruh positif terhadap loyalitas merek. Pengaruh positif terbesar terhadap loyalitas merek pada pengguna kartu Telkomsel Simpati adalah pada variabel kualitas layanan, kemudian diikuti oleh variabel citra merek.

## **B. Saran**

Berdasarkan simpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Bagi pihak perusahaan operator seluler yang bergerak dalam bidang komunikasi diharapkan lebih memperhatikan atau membuat program-program yang dapat menambah ikatan emosional merek produk dengan pelanggan tetap sehingga tercipta loyalitas merek yang lebih tinggi. Cara yang dapat dilakukan antara lain mengadakan acara yang dapat diikuti oleh semua pelanggan tetap dari segala kalangan, membuat fitur yang membedakan dari operator lain, memberikan informasi yang lengkap dan otomatis mengenai cara pengoperasian fitur-fitur baru atau inovasi teknologi, dan turut serta

mensponsori kegiatan-kegiatan kemanusiaan atau lingkungan untuk memberikan keteladanan dengan nilai-nilai yang lebih tinggi bagi pelanggan.

2. Dalam penelitian ini dapat dilihat bahwa variabel loyalitas merek dianalisis berdasarkan dua faktor saja yaitu kualitas layanan dan citra merek. Sehingga diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengikutsertakan faktor-faktor lain tersebut.
3. Pengumpulan data yang dilakukan sebaiknya bukan hanya melalui kuesioner namun dapat dilakukan dengan wawancara langsung sehingga akan memperoleh informasi yang lebih mendalam dari responden.
4. Dalam penelitian ini hanya diteliti mengenai satu jenis produk yaitu kartu Simpati. Sehingga diharapkan peneliti selanjutnya dapat meneliti mengenai produk kartu seluler lain dan bisa dibandingkan dengan produk kartu Simpati.