

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat diberikan kesimpulan bahwa:

1. Ada pengaruh secara langsung citra merek (ξ_1) terhadap loyalitas (η_2) pada PT Smartfrens telecom Indonesia.
2. Ada pengaruh secara langsung harga (ξ_2) terhadap loyalitas konsumen (η_2) pada PT Smartfrens telecom Indonesia.
3. Ada pengaruh secara langsung antara citra merek (ξ_1) terhadap kepuasan konsumen (η_1) pada PT Smartfrens telecom Indonesia.
4. Ada pengaruh secara langsung harga (ξ_2) terhadap kepuasan (η_1) pada PT Smartfrens telecom Indonesia.
5. Ada pengaruh secara langsung antara kepuasan konsumen (η_1) terhadap loyalitas konsumen (η_2) pada PT Smartfrens telecom Indonesia.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh dari penelitian maka disarankan sebagai berikut:

1. Pihak manajer ataupun pengelola PT Smartfren agar mempertahankan asosiasi dan keyakinan konsumen dan meningkatkan citra baik produk smartfren di mata masyarakat sehingga dapat meningkatkan loyalitas konsumen.
2. PT Smartfren Telecom supaya mempertahankan mempertahankan keterjangkauan harga produk sehingga dapat dinikmati oleh konsumen di semua lapisan masyarakat.
3. PT Sartfrens Telecom supaya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan berbagai event atau kegiatan promosi sehingga konsumen merasa senang dan mendapat citra baik di masyarakat.
4. PT Smartfren supaya dapat meningkatkan layanan-layanan sehingga dapat membangkitkan loyalitas konsumen.

5. Peneliti selanjutnya supaya memperhatikan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas konsumen terhadap pembelian suatu produk.