

## 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 ( $\xi_1$ ) terhadap loyalitas ( $\eta_2$ ) pada PT Smartfrens telecom Indonesia.
2. Ada pengaruh secara langsung harga ( $\xi_2$ ) terhadap loyalitas konsumen ( $\eta_2$ ) pada PT Smartfrens telecom Indonesia.
3. Ada pengaruh secara langsung antara citra merek ( $\xi_1$ ) terhadap kepuasan konsumen ( $\eta_1$ ) pada PT Smartfrens telecom Indonesia.
4. Ada pengaruh secara langsung harga ( $\xi_2$ ) terhadap kepuasan ( $\eta_1$ ) pada PT Smartfrens telecom Indonesia.
5. Ada pengaruh secara langsung antara kepuasan konsumen ( $\eta_1$ ) terhadap loyalitas konsumen ( $\eta_2$ ) 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.