

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan juga pembahasan yang telah dijelaskan peneliti di bab sebelumnya, maka disimpulkan beberapa hal bahwa:

1. Citra merek memiliki berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan
2. Kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan
3. Kualitas produk tidak memiliki pengaruh dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan
4. Citra merek, kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan

5.2 Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa variabel citra merek yang paling berpengaruh dalam memengaruhi loyalitas pelanggan. Bagi perusahaan yang ingin meningkatkan loyalitas pelanggan ada beberapa hal yang harus dilaksanakan untuk membangun dan melihara citra merek secara efektif yaitu dengan melalui pendekatan multidisiplin yang menggabungkan unsur

berbagai instrumen media sebagai objek dalam ekosistem digital ataupun kiat pemasaran.

2. Loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh citra merek, kualitas pelayanan dan kualitas produk sebesar 31,2% sisanya sebesar 68,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Diharapkan pada penelitian selanjutnya, peneliti lainnya dapat menambah variabel-variabel lainnya yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan.