

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara Citra Merek dengan Loyalitas Merek pada mahasiswa Jurusan Ekonjomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Jika Citra Merek yang baik pada suatu perusahaan akan mempengaruhi Loyalitas Merek.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, loyalitas Merek Pada Pendidikan Tata Niaga ditentukan oleh Citra merek sebesar 26.24% dan sisanya sebesar 73,76% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, seperti Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Ekuitas Merek, Kepercayaan Pelanggan.

Citra merek memiliki 3 indikator dan 7 sub indikator. Indikator Atribut (sub indikator : Loyalias Merek memiliki 1 indikator (Sikap Positif) dan 3 sub indikator (Komitmen internal untuk membeli, Membeli secara berulang, Tidak mau pindah ke merek lain) dimana pada indikator Komitmen internal untuk membeli mempunyai rata – rata 3.95, Membeli secara berulang mempunyai rata – rata 3.85, dimana pada indikator Tidak mau pindah ke merek lain mempunyai rata – rata 3.91.

Indikator Atribut (harga, warna, pemakai) mempunyai rata – rata 4.19, Indikator Manfaat (sub indikator : Fungsi, Simbolis, Pengalaman) Indikator Manfaat mempunyai rata – rata 5.97, Indikator Evaluasi secara keseluruhan (sub indikator : Nilai). Evaluasi secara keseluruhan mempunyai rata – rata 4.18.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, bahwa terdapat hubungan yang positif antara Citra Merek dengan Loyalitas Merek pada Mahasiswa Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Hal ini membuktikan bahwa Citra Merek merupakan salah satu faktor yang menentukan Loyalitas Merek.

Implikasi dari penelitian ini adalah Indosat harus dapat meningkatkan Citra Merek yang diberikan kepada pelanggan agar membentuk citra merek yang positif pada diri pelanggan sehingga mampu merangsang timbulnya Loyalitas Merek untuk terus menggunakan *Provider* Indosat IM3.

Dari hasil pengolahan data terlihat bahwa dalam Citra Merek yang perlu terus ditingkatkan oleh perusahaan adalah pelayanan yang harus terus ditingkatkan.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang dikemukakan di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan yang bermanfaat, antara lain :

1. Indosat harus dapat menciptakan citra merek positif pada konsumen dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan tepat pada kebutuhan dan keinginan konsumen agar tercipta loyalitas merek yang baik dengan setiap pelanggannya.
2. Sebaiknya Indosat IM3 memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen agar konsumen dapat tetap loyal kepada indosat IM3 terutama Indosat memberikan pelayanan yang baik masalah harga yang pas untuk kebutuhan konsumen.
3. Sebaiknya Indosat IM3 memberikan promosi secara berkala tentang simbolis dan pengalaman yang akan didapatkan konsumen jika menggunakan Indosat IM3 agar konsumen tertarik dan akan tetap terus setia menggunakan Indosat IM3.
4. Bagi peneliti hendaknya terus menggali faktor - faktor lain yang dapat mempengaruhi citra merek terhadap loyalitas merek.