

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data variabel pengaruh kepuasan konsumen terhadap variabel loyalitas merek kartu prabayar simpati, maka dapat ditarik kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengolahan data dapat digambarkan bahwa variabel kepuasan konsumen didukung oleh adanya dimensi *performance* dengan adanya kemudahan dalam berkomunikasi, dimensi ekspektasi dengan pelayanan customer service 24 jam serta dimensi *comparison* dengan akses internet yang lancar. Dan variabel loyalitas merek didukung oleh adanya dimensi komitmen terhadap merek dengan kebanggaan menggunakan simpati karena memiliki jaringan sinyal yang luas, dimensi tidak melakukan pertimbangan dengan asumsi bahwa konsumen akan menggunakan simpati kembali ketika kartunya hilang atau rusak, serta dimensi mengikuti informasi yang berkaitan dengan simpati dengan mencari informasi mengenai promo yang diberikan agar mendapatkan harga paket yang lebih murah
2. Ada pengaruh antara variabel kepuasan konsumen terhadap variabel loyalitas merek. Berdasarkan pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas merek sebesar 68,3%, sedangkan

sisanya 31,7% dipengaruhi oleh variabel lain seperti kualitas produk, promosi, harga, dan lain-lain.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini maka saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut:.

1. Saran Metodologis

Mengacu pada nilai koefisien determinasi, menunjukkan sumbangan efektif kepuasan konsumen dalam membentuk loyalitas konsumen terhadap merek kartu prabayar simpati hanya sebesar 68,3%, selebihnya dibentuk oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Sehubungan dengan hal itu, maka disarankan kepada peneliti berikutnya yang berminat meneliti variabel loyalitas merek untuk mengkaji faktor-faktor lain yang turut mempengaruhi variabel tersebut, misalnya faktor-faktor lain, seperti nilai dan lama penggunaan suatu merek, citra merek, kenyamanan dan kemudahan, kualitas pelayanan, keyakinan terhadap merek, faktor dalam diri individu, dan faktor kelompok sosial.

Peneliti selanjutnya diharapkan untuk memperbanyak jumlah subjek yang hendak diteliti sehingga didapatkan jumlah sampel yang *representative*.

2. Saran Untuk Pengguna

Sebelum melakukan pembelian paket *internet*, telfon dan sms sebaiknya pengguna kartu prabayar simpati mencari informasi mengenai harga promo yang diberikan simpati sehingga mendapatkan harga yang lebih murah, dan perlu diketahui bahwa semakin lama kartu simpati digunakan maka akan semakin murah harga paket yang diberikan simpati kepada konsumennya.