

## **BAB V**

### **KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan kajian pustaka dan deskripsi hasil penelitian yang telah dilakukan dan diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan, bahwa terdapat hubungan yang positif antara citra merek dengan loyalitas pelanggan kartu XL Axiata pada warga RW 04 Kelurahan Utan Kayu Selatan. Tingkat citra merek yang tinggi akan mempengaruhi tingginya loyalitas pelanggan, sebaliknya tingkat citra merek yang rendah akan mengakibatkan rendahnya loyalitas pelanggan.

Dari hasil penelitian, loyalitas pelanggan kartu XL Axiata pada warga RW 04 Kelurahan Utan Kayu Selatan ditentukan oleh citra merek sebesar 37,17% dan sisanya sebesar 62,83% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, seperti kepercayaan pelanggan, kualitas produk, penanganan keluhan, nilai pelanggan, sugestif menjual, dan kualitas jasa.

#### **B. Implikasi**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, bahwa terdapat hubungan yang positif antara citra merek dengan loyalitas pelanggan pada warga RW 04 Kelurahan Utan Kayu Selatan. Hal ini membuktikan bahwa citra merek merupakan salah satu faktor yang menentukan loyalitas pelanggan.

Implikasi dari penelitian ini adalah PT. XL Axiata, Tbk harus mampu memberikan citra merek yang baik, agar pelanggan kartu XL Axiata tidak tertarik dan berpindah pada produk pesaing. Sehingga pelanggan akan semakin loyal dalam menggunakan produk.

Dari hasil pengolahan data terlihat bahwa ikatan emosional adalah faktor yang paling dominan. Maka untuk dapat meningkatkan dan mempertahankan loyalitas pelanggan, sebaiknya perusahaan harus menjalin ikatan emosional yang baik kepada pelanggan. Agar pelanggan merasa nyaman, dan senang dalam berhubungan dengan perusahaan. Kemudian pembelian berulang juga mendukung loyalitas pelanggan, karena itu sebaiknya perusahaan dapat terus memberikan kualitas yang baik agar pelanggan akan terus membeli dari perusahaan, dan loyal kepada perusahaan, dalam hal ini PT. XL Axiata.

### **C. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang dikemukakan di atas, saran-saran yang kiranya dapat diberikan oleh peneliti dalam rangka meningkatkan loyalitas pelanggan adalah:

1. PT. XL Axiata, sebaiknya dapat menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan agar tercipta ikatan emosional yang baik antara pelanggan dan perusahaan.
2. PT. XL Axiata sebaiknya selalu meningkatkan kualitas dari kartu XL Axiata, agar pelanggan akan terus membeli pada perusahaan, yang pada akhirnya akan loyal kepada perusahaan.

3. Agar mencapai hasil yang optimal dalam memberikan citra merek yang baik kepada pelanggan, maka pihak XL Axiata perlu mengetahui kebutuhan dari pelanggannya, dan memberikan manfaat yang sesuai dengan harga yang harus dibayar pelanggan untuk menggunakan kartu XL Axiata. Dengan memberikan citra merek yang baik, maka akan tercipta loyalitas pelanggan.
4. Agar menarik konsumen / pengguna kartu XL, pihak XL Axiata mengadakan promo menarik seperti bonus pulsa. Untuk meningkatkan loyalitas pelanggannya, pihak XL Axiata harus benar-benar memenuhi janji dalam pemberian promo tersebut.