

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang didapatkan setelah diolah kembali, maka hasil penelitian tentang pengaruh pengaruh *trust in brand*, *brand image* dan *service quality* terhadap loyalitas konsumen pada Gerai Indosat Ooredoo Pangkalpinang, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Berdasarkan jawaban responden pada setiap pertanyaan indikator pengaruh *trust in brand*, *brand image* dan *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Gerai Indosat Ooredoo Pangkalpinang karena semua variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b. *Trust in brand* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Gerai Indosat Ooredoo Pangkalpinang. Hasil analisis data t hitung untuk X_1 sebesar 4,978 lebih besar dari t tabel 1,9762 dengan signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Berarti dapat ditarik kesimpulan H2 diterima dan Ho ditolak, maka ini menunjukkan bahwa variabel *trust in brand* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen.
- c. *Brand image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Gerai Indosat Ooredoo Pangkalpinang. Hasil analisis data t hitung untuk X_2 sebesar 3,896 lebih besar dari t tabel 1,9762 dengan

- d. signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi yaitu 0,05. Berarti dapat ditarik kesimpulan H3 diterima dan Ho ditolak, maka ini menunjukkan variabel *brand image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen.
- e. *Service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Gerai Indosat Ooredoo Pangkalpinang. Hasil analisis data t hitung untuk X_3 sebesar 4,654 lebih besar dari t tabel 1,9762 dengan signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi yaitu 0,05. Berarti dapat ditarik kesimpulan H4 diterima dan Ho ditolak, maka ini menunjukkan variabel *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen.
- f. Pengujian secara bersama-sama antara variabel *trust in brand*, *brand image* dan *service quality* berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap loyalitas konsumen pada Gerai Indosat Ooredoo Pangkalpinang. Hasil analisis data nilai F hitung sebesar 75,035 dan F tabel dengan $df_1 =$ derajat pembilangan 3 dan $df_2 =$ derajat penyebut 143 dengan taraf 5% maka didapat F tabel sebesar 2,67, berarti F hitung $>$ F tabel. Hasil $p = 0,000 < 0,05$. Berdasarkan analisis data dapat disimpulkan bahwa variabel *trust in brand*, *brand image* dan *service quality* berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap loyalitas konsumen.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh dari hasil penelitian, maka ada beberapa saran yang penulis berikan agar dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan, yaitu antara lain:

1. Saran untuk Penelitian Lanjutan

Penelitian ini dapat dilakukan kembali dengan objek penelitian yang berbeda serta dengan item pertanyaan pada kuesioner yang berbeda dengan pertanyaan kuesioner penelitian lainnya. Bagi peneliti selanjutnya dapat dimanfaatkan sebagai bahan rujukan dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan *trust in brand*, *brand image*, *service quality* dan loyalitas konsumen.

2. Saran yang ditujukan untuk Gerai Indosat Ooredoo Pangkalpinang

- a. Gerai Indosat Ooredoo Pangkalpinang harus dapat membuat konsumen percaya merek produk yang dijual merupakan salah merek yang memiliki kualitas tinggi sudah terbukti sehingga konsumen tidak perlu lagi meragukannya.
- b. Gerai Indosat Ooredoo Pangkalpinang harus lebih meningkatkan kegiatan-kegiatan promosi yang dimana harus dapat mudah diingat dan setiap pesan yang disampaikan dimengerti oleh konsumen.
- c. Gerai Indosat Ooredoo Pangkalpinang perlu memperhatikan faktor dari pelayanan karena pelayanan merupakan awal mula apa yang dirasakan konsumen saat datang berkunjung. Pelayanan seperti salam

sapa senyum karyawan harus ditingkatkan supaya karyawan tetap konsisten dengan standar pelayanan perusahaan.

