

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh signifikan citra merek terhadap loyalitas pelanggan produk kartu prabayar XL. Hal ini berarti semakin baik citra merek maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh konsumen.
2. Terdapat pengaruh signifikan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada produk kartu prabayar XL. Hal ini berarti semakin tinggi kepuasan maka semakin tinggi pula loyalitas konsumen.

#### 6.2. Saran

Berdasar kesimpulan di atas, selanjutnya dapat diusulkan saran yang diharapkan akan bermanfaat bagi produsen dan distributor Kartu prabayar XL berkaitan dengan pengaruh *brand image* terhadap kepuasan dan loyalitas.

Ditemukannya variabel *Brand Image* berpengaruh signifikan baik terhadap kepuasan maupun loyalitas pelanggan maka sebaiknya meningkatkan indikator

yang terendah yaitu puas terhadap produk Kartu prabayar XL. Agar konsumen tidak menyesal atau kecewa setelah menggunakan produk kartu prabayar XL, maka kualitas produk dari produk XL harus terus ditingkat, karena pesaing secara periodik terus menawarkan produk – produk baru dengan penyempurnaan pada atributnya. Saat ini konsumen lebih banyak menggunakan layanan internet, termasuk untuk melakukan panggilan atau mengirim pesan, maka kartu prabayar XL sebaiknya memprioritaskan pada penawaran internet, yaitu dengan memperbaiki jaringan sehingga layanan internet semakin cepat, stabil, dan mampu menjangkau seluruh wilayah.