



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diperoleh sebagai hasil pengolahan data pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Kepercayaan Merek, Citra Merek pada Layanan First Media yaitu diuraikan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jika kualitas layanan meningkat maka kepuasan pelanggan akan meningkat.
2. Kepercayaan merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jika kepercayaan merek meningkat maka kepuasan pelanggan akan meningkat.
3. Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jika citra merek meningkat maka kepuasan pelanggan akan meningkat.

#### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan serta pembahasan dan hasil penelitian yang dilakukan di bab sebelumnya, dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## 1. Bagi Perusahaan First Media

**C** Dari hasil penelitian diketahui bahwa kualitas layanan, kepercayaan merek, citra merek memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Maka diharapkan perusahaan First Media dapat menjaga dan meningkatkan kualitas layanan, kepercayaan merek, dan citra merek agar kepuasan pelanggan First Media terhadap layanan First Media dapat meningkat dan agar mampu bersaing dan memiliki keunggulan bersaing dibandingkan para kompetitor First Media.

## 2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian yang akan datang diharapkan dapat melakukan dengan lebih lebih baik lagi dan memiliki cakupan yang lebih luas. Penelitian ini menggunakan beberapa variabel yaitu kepuasan pelanggan, kualitas layanan, kepercayaan merek, dan citra merek. Dalam penelitian yang akan datang, diharapkan dapat menambah variable yang belum termasuk dalam penelitian ini, baik variabel intervening dan variabel independent maupun variabel dependent, seperti harga, promosi, loyalitas dan brand prestige sehingga dapat menghasilkan penelitian yang dapat bermanfaat dan menjadi bahan pembelajaran dan pengetahuan bagi pembaca.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**C** Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.