



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN



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

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian yang didapatkan serta pembahasan di dalam bab sebelumnya mengenai pengaruh *customer relationship management* dan *brand image* terhadap loyalitas pelanggan *Bluebird* di DKI Jakarta, maka kesimpulan yang didapat menurut hasil adalah sebagai berikut:

1. *Customer relationship management* terbukti berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan *Bluebird* di DKI Jakarta secara signifikan dan positif.
2. *Brand Image* terbukti berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan *Bluebird* di DKI Jakarta secara signifikan dan positif.

5.2 Saran

Setelah mendapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh antara *customer relationship management* dan *brand image* terhadap loyalitas pelanggan *Bluebird* di DKI Jakarta secara signifikan dan positif, maka dari itu sebuah saran mengenai penelitian ini diberikan baik saran praktis maupun saran akademis. Adapun saran yang diberikan yang relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Saran Praktis

1. Disarankan kepada *Bluebird* untuk meningkatkan secara berkelanjutan di dalam aktivitas *customer relationship management* sehingga bisa meningkatkan loyalitas pelanggan secara lebih lanjut. Seperti melakukan program loyalitas ataupun program *giveaway* dan lainnya.
2. Disarankan kepada *Bluebird* untuk meningkatkan reputasi secara positif sehingga semua dimensi *brand image* memiliki nilai yang bagus secara menyeluruh dan



bukan hanya dalam dimensi keunikan dan kekuatan, dengan cara peningkatan reputasi dan upaya yang relevan seperti meningkatkan *corporate communication* serta menjaga identitas merek *Bluebird* sendiri.



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

b. Saran Akademis

1. Disarankan bagi penelitian selanjutnya untuk menggunakan teori dari *customer relationship*, *brand image*, dan loyalitas pelanggan yang terbaru sehingga dapat lebih relevan dengan seiring dengan perkembangan lingkungan.
2. Disarankan bagi penelitian selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini menjadi lebih luas baik di dalam penambahan variabel maupun pengambilan kasus di dalam perusahaan lain sehingga fenomena yang ditangkap akan bervariasi di dalam perusahaan yang memiliki industri yang berbeda .

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.