

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. KESIMPULAN

Dari penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. konsumen untuk Brand Image XL adalah baik, melalui pendekatan angka indeks didapat hasil total indeks 3357 maka variabel Brand Image masuk pada kategori Baik karena  $\leq 4000$ .Maka Tanggapan Konsumen terhadap Brand Image XL adalah baik.
2. Tanggapan konsumen untuk CRM XL adalah baik, melalui pendekatan angka indeks didapat total indeks 3921,5 Maka Variabel CRM masuk pada kategori Baik karena  $\leq 4000$ .Maka Tanggapan Konsumen terhadap CRM XL adalah baik.
3. Variabel Brand Image dan CRM memiliki hubungan atau korelasi yang cukup kuat. Terdapat korelasi sebesar 0,866 untuk variable Brand Image dan 0,857 untuk Variabel CRM.
4. Besarnya pengaruh Variabel bebas yaitu Brand Image dan CRM terhadap variabel terikat yaitu Loyalitas Konsumen yang cukup signifikan yaitu terdapat pengaruh Brand Image dan CRM terhadap Loyalitas Pelanggan yang diperoleh sebesar 76,9 % sedangkan sisanya sebesar 23,1 % dipengaruhi oleh faktor lain.

Dengan begitu penulis dapat menyimpulkan bahwa Brand Image dan CRM adalah Faktor penting yang mempengaruhi loyalitas.Sesuai dengan teori bahwa tujuan perusahaan adalah mempertahankan pelanggan dengan cara membuat mereka menjadi loyal, Maka perusahaan dalam hal ini PT XL Axiata harus terus meningkatkan Brand Image atau pencitraan merek pada konsumen serta terus menjaga Program CRM yang telah dilakukan.

## 5.2. Saran

Saran penulis setelah melakukan penelitian ”Pengaruh Brand Image dan CRM terhadap loyalitas konsumen XL” adalah :

1. Meningkatkan Citra Produk sehingga mewakili kebutuhan para konsumennya
2. Mengarahkan Citra Merek pada gaya hidup yang sesuai dengan konsumen
3. Menjaga Citra Perusahaan sehingga konsumen dapat lebih percaya terhadap kualitas dan layanan produk.
4. Meningkatkan Promosi baik Iklan maupun program pemasaran lainnya agar konsumen lebih tertarik
5. Terus menjaga dan meningkatkan layanan baik sebelum pembelian maupun setelah pembelian.
6. Memenuhi keluhan konsumen dengan cepat , cermat dan tanggap.