

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diperoleh suatu gambaran umum mengenai tipe loyalitas konsumen terhadap kartu prabayar “X” pada anggota Persit Kartika Chandra Kirana PusdikPom, dengan kesimpulan sebagai berikut:

1. Sebagian besar anggota Persit Kartika Chandra Kirana PusdikPom (41,4%) memiliki tipe *true loyalty* terhadap kartu prabayar “X” dan hal tersebut ditunjukkan oleh kesetiaan sikap dan kesetiaan perilaku yang tinggi. Sebagian kecil Anggota Persit Kartika Chandra Kirana PusdikPom memiliki tipe *latent loyalty* (11,4%) dan hal tersebut ditunjukkan oleh kesetiaan sikap yang tinggi namun kesetiaan perilaku rendah.
2. Faktor *loyalty program* (program loyalitas) dan faktor situasi merupakan faktor-faktor yang memiliki keterkaitan dengan tipe-tipe loyalitas konsumen. Faktor kebiasaan dan faktor *brand component* tidak memiliki keterkaitan dengan tipe-tipe loyalitas konsumen.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka peneliti mengajukan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan, diantaranya:

### 5.2.1 Saran Teoritis

1. Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk dilakukan penelitian mengenai kontribusi dari empat faktor (faktor kebiasaan, faktor komponen merek, faktor program loyalitas, dan faktor situasi) yang memengaruhi loyalitas konsumen. Hal tersebut dilakukan agar dapat melihat gambaran yang lebih jelas mengenai kontribusi dari empat faktor tersebut terhadap loyalitas konsumen.

### 5.2.2 Saran Praktis

1. Bagi perusahaan yang memproduksi kartu prabayar “X”
  - Perusahaan meningkatkan kualitas kartu prabayar “X” agar bisa menarik konsumen untuk lebih loyal terhadap produknya, misalnya dengan melakukan iklan-iklan yang lebih menarik dan kreatif lagi guna bersaing dengan iklan-iklan kartu prabayar yang lain.
  - Kartu prabayar “X” tetap mempertahankan program layanan promo, karena efektif menarik konsumen dalam melakukan pembelian ulang produk kartu prabayar “X”
2. Bagi Anggota Persit Kartika Chandra Kirana PusdikPom, yaitu:
  - Anggota Persit Kartika Chandra Kirana PusdikPom tetap menggunakan kartu prabayar “X” sesuai dengan kebutuhannya, dengan harapan agar anggota Persit Kartika Chandra Kirana PusdikPom lebih tertarik dan melakukan pembelian ulang terhadap kartu prabayar “X” secara berkelanjutan.