

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Dari hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan uji regresi berganda maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian menunjukkan bahwa hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini terbukti, ini berarti bahwa loyalitas merek dan citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Telkom Plaza di Makassar.
2. Sementara hasil pengujian secara parsial variable citra merek yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Telkom Plaza di Makassar.

B. Saran

Adapun saran-saran yang dapat diberikan sehubungan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Disarankan kepada para pemangku kepentingan pada PT. Telkom Plaza di Makassar untuk lebih meningkatkan loyalitas merek dan citra merek perusahaan baik itu yang digunakan secara langsung dalam melayani, ramahnya karyawan, sistem layanan yang sering diperbaharui, adanya inovasi tiada henti.

2. Untuk peneliti lanjutan menjadi bahan referensi atau acuan dalam melakukan penelitian mengenai loyalitas merek dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan dalam obyek penelitian yang lain

