BAB V
SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah :

1. Kualitas produk memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada kartu kredit Bank BRI Di Bandar lampung.
2. Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada kredit Bank BRI Di Bandar lampung.
3. Kualitas produk dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada kartu kredit Bank BRI Di Bandar lampung .
4. Koefisien determinan R^2 (R square) sebesar 0,141. Menunjukkan bahwa Loyalitas Pelanggan (Y) dipengaruhi oleh Kualitas Produk ($\mathbf{X_1}$) dan Kepuasan pelanggan ($\mathbf{X_2}$) sebesar 14,1% sedangkan sisanya 85,9% dipengaruhi oleh faktor atau variable lain.

1. Agar pihak perusahaan lebih meningkatkan lagi promosi untuk memperbesar persepsi pelanggan tentang kartu kredit BRI. Dan meningkatkan lagi kualitas produk dari kartu kredit tersebut, agar pelanggan merasakan kepuasan karena pengaruh terhadap loyalitas yang didapat dari hasil pengujian sangat rendah hanya sebesar 14,1%.

2. Pihak perusahaan dari kartu kredit BRI harus dapat meningkatkan lagi apa yang menjadi keinginan para konsumennya, hal ini mendapat respon cukup tinggi dari hasil uji validitas yaitu 38,0% menyatakan sangat setuju dan 63,0% menyatakan setuju.

3. Pemasar harus memperhatikan persepsi pelanggan, kualitas produk dan kepuasan pelanggan untuk mendapatkan respon yang baik mengenai kartu kredit BRI agar perusahaan mendapatkan loyalitas dari para nasabahnya.