

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *Brand Image* dan *Brand Trust* terhadap *Brand Loyalty* Telkomsel terhadap pelanggan Telkomsel Di Gajah Cell Mojokerto.

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel *Brand Image* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Brand Loyalty* Telkomsel.
2. Variabel *Brand Trust* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Brand Loyalty* Telkomsel.
3. Variabel *Brand Image* dan *Brand Trust* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Brand Loyalty* Telkomsel.

B. Saran

1. Bagi Perusahaan
 - a. *Brand Image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Brand Loyalty* Telkomsel di Mojokerto. Oleh sebab itu, perusahaan perlu menjaga nama besar Telkomsel agar tetap baik dan semakin baik, meningkatkan layanan perusahaan, memperluas jaringan, membuat konsumen merasa nyaman menggunakan Telkomsel karena sinyal yang selalu stabil walau di daerah pelosok sekalipun, tetap

mempertahankan kualitas sehingga akan meningkatkan *Brand Loyalty* Telkomsel.

- b. *Brand Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Brand Loyalty* Telkomsel di Mojokerto. Oleh sebab itu, perusahaan harus mempertahankan kompetensi dan reputasi merek mereka, meningkatkan rasa nyaman pada konsumen, meyakinkan konsumen bahwa Telkomsel memberikan bukti nyata bukan cuma kata – kata, mampu mempengaruhi penilaian konsumen bahwa produk Telkomsel sesuai dengan kebutuhan konsumen dan memberi pengalaman yang positif terhadap konsumen Telkomsel sehingga akan meningkatkan *Brand Loyalty* Telkomsel.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Saran bagi peneliti selanjutnya adalah dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti variabel – variabel lainnya, serta dapat mengkombinasikan variabel yang terdapat pada penelitian ini atau dengan menambah faktor – faktor yang mempengaruhi loyalitas.