BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan terhadap data penelitian yang telah terkumpul kemudian diolah mengenai persepsi pelanggan, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pengguna kartu kredit dari BRI maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengujian secara parsial dan simultan yaitu menggunakan uji t dan uji F variabel persepsi pelanggan, kualitas produk, dan kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas pengguna kartu kredit Bank BRI.
2. Hasil perhitungan regresi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sebesar 69,1% loyalitas pengguna kartu kredit dari BRI dipengaruhi oleh variasi dari ketiga variabel independen, yaitu persepsi pelanggan (X1), kualitas produk (X2), dan kepuasan pelanggan (X3). Sedangkam sisanya sebesar 30,9% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti.

5.2. Saran

Berdasarkan rata-rata skor jawaban 65,25 untuk variabel persepsi pelanggan, 67,45 untuk variabel kualitas produk, 66,90 untuk variabel kepuasan pelanggan, dan 67,65 untuk variabel loyalitas pelanggan yang masing-masing berada dalam kategori sedang berdasarkan *tree box method*. Hal ini menunjukkan persepsi pelanggan belum sepenuhnya terpenuhi, kualitas produknya belum dapat dikatakan tinggi, pelanggan

masih belum merasa puas menggunakan kartu kredit dari BRI sehingga loyalitas pelanggan belum bisa tercipta.

Melihat hal tersebut sebaiknya untuk produk kartu kredit BRI Tbk harus lebih memperhatikan:

- Pemenuhan persepsi pelanggan dengan sedikit mengurangi beban iuran tahunan, dan memperjelas pelayanan yang dijanjikan melalui iklan.
- Peningkatan kualitas produk dengan mengurangi bunga yang dibebankan kepada pelanggan, dan mengumumkan dengan jelas benefit yang diberikan agar dapat diketahui oleh semua pelanggan.
- Kepuasan pelanggan dengan mencari informasi mengenai keluhan pelanggan baik itu melalui penyebaran angket maupun dengan cara lain, mengatasi setiap keluhan pelanggan, meningkatkan pelayanan, dan meningkatkan fasilitas yang diberikan oleh pengguna kartu kredit.