

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil pengujian dengan menggunakan *Parsial Least Square* (PLS) untuk menguji variable citra merek dan kepercayaan konsumen terhadap kepuasan konsumen, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Citra Merek berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen Sony Sugema College Unit Trunojoyo Sidoarjo.
2. Kepercayaan Konsumen berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen Sony Sugema College Unit Trunojoyo Sidoarjo.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian ini dapat dikemukakan beberapa saran yang dapat dimanfaatkan sebagai bahan dalam pengambilan keputusan, antara lain :

1. Sony Sugema College Unit Trunojoyo Sidoarjo harus dapat mempertahankan citra merek baik yang melekat pada instansinya. Karena semakin baik citra merek yang dimiliki oleh Sony Sony Sugema College Unit Trunojoyo Sidoarjo, akan dapat menunjang kepuasan dari konsumennya.
2. Sony Sugema College Unit Trunojoyo Sidoarjo memiliki tingkat kepercayaan dari konsumen yang tidak begitu tinggi juga tidak begitu rendah. Namun berdasar pada data yang diperoleh dari Top Brand Indeks, terdapat penurunan kepercayaan konsumen terhadap Sony Sugema College Unit Trunojoyo Sidoarjo, hal ini sebaiknya menjadi focus pihak

Sony Sugema College Unit Trunojoyo Sidoarjo untuk terus meningkatkan pelayanan dan kualitas jasa nya, agar konsumen mendapatkan hasil sesuai dengan harapannya.

3. Disarankan untuk penelitian selanjutnya dilakukan dengan menggunakan variabel-variabel diluar penelitian ini untuk mengetahui lebih jauh faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.