BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian mengenai Pengaruh Nilai Pelanggan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penilaian mahasiswa atas nilai UNIKOM yang terdiri dari keseluruhan manfaat yang diterima dengan keseluruhan biaya yang dikorbankan dalam menempuh studi di UNIKOM termasuk dalam kategori cukup tinggi. Mahasiswa menilai bahwa selama mereka mengikuti proses belajar mengajar di UNIKOM tingkat pengetahuan keilmuan mereka semakin bertambah terutama dibidang komputer yang tentunya hal ini sangat berguna sekali dan terasa manfaatnya. Selain itu tingkat kurikulum yang diterapkan oleh UNIKOM dianggap memiliki tingkat kompetensi yang baik dalam hal proses pembelajaran.
2. Penilaian mahasiswa tentang citra Universitas Komputer Indonesia secara keseluruhan termasuk ada dalam kategori baik. Hal ini tentunya harus dipertahankan bahkan harus ditingkatkan agar citra yang baik telah terbentuk dapat meningkat lagi.
3. Loyalitas mahasiswa Universitas Komputer Indonesia secera keseluruhan termasuk dalam kategori cukup tinggi. Dimana indikator melakukan pembelian ulang merupakan indikator yang mendapatkan nilai yang tinggi,

sedangkan indikator merekomendasikan kepada orang lain, kebal terhadap produk pesaing, dan membeli diluar lini produk/jasa masuk dalam kategori cukup tinggi.

4. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh nilai pelanggan dan citra perusahaan. Hasil uji Simultan menunjukkan F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} sehingga dapat disimpulkan adanya pengaruh positif dan signifikan dari nilai pelanggan dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan keseluruhan uraian pada bab sebelumnya maka penulis mencoba memberikan saran. Adapun saran yang ingin penulis sampaikan yaitu:

1. Nilai pelanggan yang dirasakan mahasiswa UNIKOM dirasa masih perlu ditingkatkan agar lebih baik lagi karena dalam kategori cukup tinggi. Untuk menambah nilai yang diberikan kepada mahasiswa maka UNIKOM harus lebih memperhatikan layanan yang diberikan, menambah jumlah buku-buku terbaru yang ada di perpustakaan guna meningkatkan proses pembelajaran.
2. UNIKOM sekarang ini mempunyai citra yang baik didunia pendidikan ditandai dengan berbagai prestasi yang telah diraih baik dari dalam maupun luar negeri. Untuk lebih meningkatkan serta menjaga citra yang telah terbentuk diharapkan UNIKOM dapat memberikan fasilitas belajar mengajar serta meningkatkan kualitas pendidikan kepada mahasiswanya agar dapat berimbang dengan citra yang telah terbentuk.
3. Loyalitas mahasiswa UNIKOM dinilai sudah cukup tinggi, dan tentunya hal tersebut perlu ditingkatkan agar menjadi lebih baik lagi dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat. Karena tingkat persaingan didalam dunia pendidikan dewasa ini semakin kompetitif. Oleh karena itu perlu ditingkatkan agar lebih tinggi lagi supaya loyalitas mahasiswa dapat terjaga dengan baik, sehingga tingkat rekomendasi untuk mengajak orang lain masuk ke UNIKOM akan semakin tinggi.

4. Secara keseluruhan pengaruh nilai dan citra perusahaan terhadap loyalitas mahasiswa dalam kategori cukup tinggi, hal ini dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk dapat meningkatkan nilai pelanggan serta citra UNIKOM sehingga loyalitas yang tinggi dapat lebih tinggi lagi. Hasil tersebut pula dimungkinkan ada variabel lain yang mempengaruhi loyalitas mahasiswa yang belum diteliti. Sehingga kedepannya diharapkan dapat meneliti variabel lain yang mempengaruhi loyalitas mahasiswa.