

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, diperoleh beberapa simpulan:

1. Kinerja pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kelekatan emosional, dengan pengaruh langsung sebesar 7,0%. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kinerja pelayanan yang diberikan oleh PT Jamkrida maka akan semakin tinggi kelekatan emosional.
3. Kinerja pelayanan berpengaruh signifikan terhadap merk emosional dengan pengaruh langsung sebesar 4.5%. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kinerja pelayanan yang diberikan oleh PT Jamkrida maka akan semakin tinggi merk emosional.
4. Kelekatan emosional berpengaruh signifikan terhadap merk emosional sebesar 6,7%. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin baik kelekatan emosional yang dirasakan maka akan semakin tinggi merk emosional.
5. Kinerja pelayanan berpengaruh signifikan terhadap merk emosional melalui kelekatan emosional sebesar 13.5%, Pengaruh langsung kinerja pelayanan melalui kelekatan emosional berpengaruh signifikan terhadap merk emosional sebesar 6.7%, sedangkan pengaruh tidak langsung adalah sebesar 6.8%. Dengan demikian Semakin baik kinerja pelayanan melalui kelekatan emosional, maka merk emosional akan semakin tinggi. pengujian atas

hipotesis kinerja pelayanan terhadap merk emosional melalui kelekatan emosional dapat diperoleh kesimpulan bahwa kinerja pelayanan terhadap merk emosional melalui kelekatan emosional, dengan pengaruh langsung kelekatan emosional terhadap merk emosional

## 5.2. Saran

Setelah mengamati dan mempelajari hasil penelitian yang diperoleh beberapa saran yang dapat diajukan adalah:

### 1. Aspek Teortis

Bagi peneliti selanjutnya bisa melakukan penelitian dengan menggunakan variabel lain seperti kepuasan konsumen, pengalaman emosional dan loyalitas konsumen.

### 2. Aspek Praktis (Bagi Perusahaan)

a. Kinerja pelayanan menunjukkan hasil yang baik. Namun demikian, diketahui bahwa masih ada yang perlu ditingkatkan, yaitu dalam hal mencapai pelayanan yang baik harus selalu mempertimbangkan Empahty (Empati), yaitu dalam hal mencapai pelayanan yang baik harus selalu mempertimbangkan kemudahan pelayanan penjaminan kredit dan kejelasan informasi yang dibutuhkan oleh mitra kerja.

b. Kelekatan emosional menunjukkan hasil yang baik. Namun demikian, diketahui bahwa masih ada yang perlu ditingkatkan, yaitu dalam hal mencapai kelekatan emosional yang baik harus selalu mempertimbangkan Passion (Perasaan Positif), yaitu dalam hal mencapai tingkat

kesesuaian/kesamaan harus selalu mempertimbangkan semangat kerja pegawai PT Jamkrida Jabar.

- c. Merk emosional menunjukkan hasil yang baik. Namun demikian, diketahui bahwa masih ada yang perlu ditingkatkan, yaitu dalam hal mencapai pelayanan yang baik harus selalu mempertimbangkan tingkat frekuensi mengekspresikan pendapat positif merk PT Jamkrida Jabar. Jadi perusahaan harus mampu mendorong pelanggan korporat agar sesering mungkin memberikan testimoni positif atas kinerja pelayanan PT. Jamkrida Jabar.

