

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang penulis lakukan pada Bahan Bakar Minyak Jenis Pertalite, maka dapat diuraikan sebagai berikut:

1. *Customer Experience* dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Brand Switching* yang ditunjukkan dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($79,934 > 3,09$) dengan signifikansi sebesar $0,000 < (\alpha 0,05)$. Besarnya pengaruh dapat dilihat oleh nilai R^2 sebesar 62,2% dan sisanya 37,8% dipengaruhi oleh faktor lain.
2. *Customer Experience* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Brand Switching* yang ditunjukkan dengan itu $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($11,099 > 1,984$) dengan signifikansi sebesar $0,000 < (\alpha 0,05)$. Besarnya pengaruh dapat dilihat oleh nilai R^2 sebesar 55,7% dan sisanya 44,3% dipengaruhi oleh faktor lain.
3. Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Brand Switching* yang ditunjukkan dengan $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($10,964 > 1,984$) dengan signifikansi sebesar $0,000 < (\alpha 0,05)$. Besarnya pengaruh dapat dilihat oleh nilai R^2 sebesar 55,1% dan sisanya 44,9% dipengaruhi oleh faktor lain.

5.2 Saran

Bedasarkan hasil penelitian dan pengolahan data diatas, maka yang dapat penulis sarankan untuk Pngelola Pertamina adalah:

1. *Customer Experience* dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap *Brand Switching* sebesar 62,2%. *Brand Switching* untuk produk Bahan Bakar Minyak jenis Peralite masih tergolong tinggi, Pertamina harus memperhatikan *Customer Experience* dan Kualitas Pelayanan agar *Brand Switching* produk Bahan Bakar Minyak jenis Peralite menurun. Untuk meningkatkan *Customer Experience* dan Kualitas Pelayanan adalah dengan memberikan layanan gratis untuk membersihkan kaca setelah isi Bahan Bakar Minyak
2. Pengaruh *Customer Experience* terhadap *Brand Switching* sebesar 55,7%, angka ini menunjukkan pengaruh cukup, maka perusahaan perlu memberikan pengalaman yang lebih baik kepada konsumen dengan cara memberikan fasilitas yang lebih nyaman untuk istirahat di SPBBU.
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap *Brand Switching* sebesar 55,1%, angka ini menunjukkan pengaruh cukup, maka perusahaan perlu meningkatkan kualitas pelayanan kepada para konsumennya dengan petugas SPBU memberikan pelayanan yang lebih sigap kepada para konsumen.