

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jawaban atas rumusan masalah pertama mengenai tingkat pengalaman merek dan loyalitas mahasiswa adalah bahwa keduanya berada pada kategori sedang. Kondisi ini menunjukkan bahwa mahasiswa secara umum telah merasakan pengalaman merek yang cukup positif, baik dari aspek sensorik, perasaan, perilaku maupun intelektual yang tercermin melalui kesan visual kampus, perasaan positif terhadap institusi, keterlibatan aktif dalam proses perkuliahan, serta dorongan untuk berpikir kritis selama pembelajaran. Pengalaman tersebut selanjutnya berkontribusi pada terbentuknya loyalitas mahasiswa yang ditandai dengan kecenderungan untuk tetap memilih Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin sebagai pilihan utama, memiliki rencana melanjutkan studi di institusi yang sama, serta kesediaan untuk merekomendasikannya kepada pihak lain, sehingga mencerminkan adanya komitmen dan keterikatan mahasiswa terhadap universitas.

Selanjutnya, jawaban atas rumusan masalah kedua mengenai pengaruh pengalaman merek terhadap loyalitas mahasiswa menunjukkan bahwa pengalaman merek terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin positif pengalaman merek yang diperoleh mahasiswa, semakin tinggi pula

tingkat loyalitas yang dimiliki terhadap institusi. Temuan ini menegaskan bahwa pengalaman merek memegang peran penting dalam membentuk sikap dan perilaku loyal mahasiswa. Dengan demikian, pengelolaan pengalaman merek yang positif dan konsisten menjadi faktor strategis dalam upaya meningkatkan dan mempertahankan loyalitas mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

## **B. Saran**

1. Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin disarankan untuk menyelenggarakan pelatihan dan workshop bagi dosen secara berkala. Upaya ini diharapkan dapat menciptakan suasana belajar yang menarik, nyaman dan menyenangkan, sehingga mahasiswa mendapatkan pengalaman belajar yang positif selama mengikuti proses perkuliahan.
2. Pihak universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin disarankan untuk meningkatkan kualitas layanan akademik dan penyampaian informasi secara jelas, konsisten, dan mudah diakses. Pelayanan administrasi yang responsif serta sistem akademik yang mudah dipahami dapat membantu mahasiswa memahami proses akademik dengan lebih baik dan membentuk persepsi positif terhadap kualitas layanan dan profesionalisme universitas.
3. Evaluasi berkala terhadap pengalaman merek mahasiswa perlu dilakukan melalui survei atau umpan balik terstruktur, sehingga pihak kampus dapat memahami persepsi, kebutuhan, dan aspirasi mahasiswa. Hasil evaluasi ini dapat digunakan untuk memperbaiki dan mengembangkan layanan kampus

secara berkelanjutan agar tetap relevan dan mendukung loyalitas mahasiswa.