

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan hasil penelitian serta pengujian hipotesis yang dilakukan sebagaimana telah diuraikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian membuktikan bahwa Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan terhadap pengguna kartu Telkomsel.
2. Berdasarkan hasil penelitian membuktikan bahwa Kepercayaan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pengguna kartu Telkomsel.
3. Berdasarkan hasil penelitian membuktikan bahwa Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna kartu Telkomsel.
4. Berdasarkan hasil penelitian membuktikan bahwa Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan dan Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pengguna kartu Telkomsel di mahasiswa FEB (Fakultas Ekonomi dan Bisnis) Universitas Muhammadiyah Metro

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan selanjutnya dapat diusulkan saran yang diharapkan akan bermanfaat bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Perusahaan Telkomsel dapat memberikan fitur-fitur yang memudahkan pelanggan untuk menjalankan internet dimana pun tempat pelanggan berada. Memperluas jaringan internet di semua wilayah dari perkotaan hingga pedesaan dengan menambahkan keanekaragaman produk yang ditawarkan dan memberikan harga produk yang berbeda dengan para

pesaingnya. Ditunjukkan dari hasil penelitian yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan terhadap Telkomsel.

2. Perusahaan telkomsel diharapkan mampu memaksimalkan kepercayaan terhadap merek untuk meyakinkan pelanggan untuk menggunakan produk Telkomsel dan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan baik untuk jaringan maupun pelayanan yang lain dengan meningkatkan produk yang ditawarkan, seperti keaslian dan garansi produk yang berfokus pada solusi atau kebutuhan dari pelanggan.
3. Perusahaan Telkomsel menjamin kualitas layanan yang baik dan berkualitas. Kualitas layanan dapat meningkatkan pelanggan untuk melakukan pembelian secara *online* maupun offline baik Pulsa maupun Kuota internet. Diantaranya yaitu dengan memberikan kinerja yang baik, mampu bersaing dengan produk lain, sesuai dengan harapan pelanggan dan merasa puas terhadap produk maupun pelayanan sehingga loyalitas pelanggan akan meningkat. Ditunjukkan dari hasil kesimpulan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pengguna kartu Telkomsel.
4. Perusahaan Telkomsel diharapkan mampu mempertahankan kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan, kualitas layanan yang mempengaruhi loyalitas pelanggan. Dengan memiliki tiga titik pendekatan yaitu yang pertama kedekatan fisik adalah bahwa perusahaan Telkomsel harus bisa membangun komunikasi yang baik dengan para pelanggannya, yang kedua kedekatan intelektual yaitu perusahaan Telkomsel perlu menerapkan sistem kepercayaan kepada pelanggan agar kepercayaan pelanggan tidak hanya pada permukaan saja tetapi juga bisa meraih tepat sasaran, yang ketiga kedekatan emosional inilah yang dapat membuka kunci kepercayaan pelanggan untuk mempertahankan para pelanggan kartu Telkomsel.