

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari uji analisis yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa :

1. Ekspektasi pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan layanan internet provider digital by.U memiliki nilai sebesar 3,788 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000.
2. Kualitas produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan layanan internet provider digital by.U memiliki nilai sebesar 4,967 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000.
3. Ekspektasi pelanggan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan provider digital by.U memiliki nilai sebesar 95,366 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000.

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin baik perusahaan didalam memneuhi harapan dari konsumen maka semakin meningkat tingkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Begitu pula dengan kualitas, semakin berkualitas produk dan jasa semakin meningkat ringkat loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan dari hasil penelitian ini, dapat dikemukakan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan atau dimanfaatkan sebagai bahan dalam pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Ketatnya persaingan di dunia industri telekomunikasi menjadikan perusahaan dituntut untuk terus berinovasi seperti halnya by.U. Berbagai macam penawaran terus ditawarkan untuk menarik minat konsumen menggunakan produk dan pelayanannya. Dengan memperhatikan kebutuhan dan keinginan dari konsumen by.U dapat mengetahui harapan dari konsumen sehingga mempermudah perusahaan untuk dapat terus berinovasi menawarkan pelayanan lebih baik lagi, dengan demikian mampu menumbuhkan sikap loyal terhadap provider digital by.U.
2. Dalam menjaga loyalitas pelanggan, by.U hendaknya tetap mempertahankan kualitas atau bahkan meningkatkan kualitas yang diberikan. Semakin baik suatu produk dan jasa didalam memenuhi kebutuhan konsumen menjadikan pelanggan tetap loyal bahkan membuat konsumen loyal terhadap perusahaan.
3. Berdasarkan hasil dan analisa yang dilakukan peneliti, penelitian ini masih banyak kekurangan dan kelemahan, sehingga masih banyak yang perlu diperbaiki lagi untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Peneliti memberikan saran agar peneliti selanjutnya menambahkan variabel-variabel lain yang mempengaruhi loyalitas pelangg n produk by.U seperti kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening.