

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Melalui penelitian ini, peneliti berhasil menarik kesimpulan berdasarkan hasil uji analisis yang telah dilakukan sebagai berikut :

1. Hasil analisis pengujian secara simultan (Uji F) dapat ditarik kesimpulan: Variabel Kualitas Pelayanan dan Citra Merek secara simultan (bersama – sama) berpengaruh terhadap variabel Loyalitas Pelanggan
2. Hasil analisis pengujian secara parsial (Uji T) dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:
 - a. Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome di Kota Surabaya
 - b. Citra Merek secara parsial berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome di Kota Surabaya
3. Nilai R square atau koefisien determinasi (R^2) pada penelitian ini sebesar 47,3% yang artinya variabel terikat minat beli dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini sebesar 52,7%.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai bahan pertimbangan dalam sebuah mengambil keputusan :

1. Sebagai perusahaan penyedia jaringan internet, peneliti berharap PT. Telekomunikasi selaku pemilik produk Indihome dapat meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan mereka kepada konsumen. Terutama dalam hal ini adalah respon Indihome dalam menanggapi keluhan konsumen ketika menggunakan layanan internet. Semakin cepat respon yang diberikan maka konsumen akan lebih menghargai dan memberikan respon positif kepada Indihome