

BAB V

KESIMPULAN & SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis pengujian data menggunakan PLS dan pembahasan hasil penelitian yang dikemukakan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kepuasan mampu memberikan kontribusi terhadap loyalitas pelanggan pada produk kartu Simpati. Dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kepuasan seseorang terhadap suatu produk karena berbagai faktor seperti pelayanan maupun produk yang ditawarkan akan semakin tinggi pula rasa loyalitas yang dirasakan oleh pelanggan tersebut untuk terus menggunakan produk pada operator seluler telkomsel.
2. Kepercayaan mampu memberikan kontribusi terhadap loyalitas pelanggan pada produk kartu Simpati. Dapat dikatakan bahwa Semakin tinggi kepercayaan seseorang terhadap suatu produk karena berbagai faktor seperti pelayanan maupun produk yang ditawarkan akan semakin tinggi pula rasa loyalitas yang dirasakan oleh pelanggan tersebut untuk terus menggunakan produk pada operator seluler telkomsel.

5.2 SARAN

Dari hasil penelitian yang telah dijabarkan, maka dapat dikemukakan beberapa saran antara lain sebagai berikut :

1. PT Telkomsel khususnya dalam pengembangan produk kartu Simpati diharapkan meningkatkan strategi mereka untuk membangun kepuasan pada pelanggan Simpati baik dari peningkatan kualitas pelayanan maupun produk agar pelanggan yang telah memakai produk Simpati tidak beralih ke operator lain.
2. Terdapat keterbatasan dari penelitian ini, yaitu variabel bebas dalam penelitian ini hanya mempengaruhi variabel loyalitas pelanggan dengan skala kecil sehingga sebagai pertimbangan untuk peneliti berikutnya, disarankan untuk menggunakan variabel lain yang belum ditampilkan dalam penelitian ini, hal hal yang berkaitan dengan loyalitas pelanggan suatu produk. Selain itu, juga dapat menggunakan objek penelitian lainnya selain kartu Simpati