

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian *loyalty program* dan *service quality* terhadap *customer quality* pada layanan telekomunikasi PT PLN ICON PLUS SBU Jawa Bagian Timur sebagai berikut:

1. *Loyalty program* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *customer loyalty* pada layanan telekomunikasi PT PLN ICON PLUS SBU Jawa Bagian Timur.
2. *Service quality* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *customer loyalty* pada layanan telekomunikasi PT PLN ICON PLUS SBU Jawa Bagian Timur.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran yang dapat diberikan yaitu sebagai berikut:

1. Kemudahan dalam proses pengajuan *loyalty program* dari PT PLN ICON PLUS sudah sangat baik, terbukti dari *F-loading* indikator tersebut merupakan yang paling tinggi dari beberapa indikator variabel *customer loyalty*, sebaiknya dipertahankan atau ditingkatkan dengan menyediakan *website* atau *platform* pengajuan *customer loyalty* sehingga lebih memudahkan *customer*.
2. Kemudahan proses pencairan *loyalty program* perlu ditingkatkan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa menurut *customer* indikator variabel *loyalty program* X1.5, yaitu proses pencairan *loyalty program* itu sulit atau lama. Oleh karena itu, untuk meningkatkan *customer loyalty* perlu dilakukan perbaikan pada proses pencairan *customer loyalty* dengan diadakannya koordinasi lebih baik dengan divisi keuangan.

3. Respon dan penjelasan yang diberikan karyawan PT PLN ICON PLUS sudah baik, terbukti dari hasil penelitian yang menyatakan sebagian besar *customer* menilai positif. Sebaiknya dipertahankan atau ditingkatkan untuk menjaga *customer loyalty*.
4. Berdasarkan hasil penelitian proses berlangganan dan pergantian layanan, *upgrade* atau *downgrade* layanan telekomunikasi menurut *customer* cenderung sulit sebaiknya diperbaiki dengan memberdayakan rekan perusahaan dan manajemen waktu yang lebih baik agar *customer* tidak berubah pikiran dan mencari alternatif lain.

Dengan mengikuti saran-saran ini, PT PLN ICON PLUS SBU Jawa Bagian Timur dapat memperkuat hubungan dengan pelanggan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan pada akhirnya, membangun dan mempertahankan loyalitas pelanggan dalam lingkungan persaingan yang ketat.