

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1.Simpulan

Berdasarkan pembahasan diatas peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa:

Variabel Harga berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas pelanggan Indihome di Jabodetabek. Selain itu variabel Harga juga berpengaruh secara signifikan, dimana Harga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi Loyalitas pelanggan Indihome

Variabel Citra perusahaan berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas pelanggan Indihome di Jabodetabek. Selain itu variabel Citra perusahaan juga berpengaruh secara signifikan, dimana Citra perusahaan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi Loyalitas pelanggan Indihome

Variabel Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas pelanggan Indihome di Jabodetabek. Selain itu variabel Kualitas pelayanan juga berpengaruh secara signifikan, dimana Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi Loyalitas pelanggan Indihome

Berdasarkan analisis pada penelitian ini, maka bisa disimpulkan bahwa variabel Harga, Citra perusahaan, dan Kualitas pelayanan, berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan.

5.2.Saran

Berdasarkan Penelitian skripsi yang telah peneliti tulis ini yang berjudul Analisis Pengaruh Harga, Citra Perusahaan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Service Provider (Studi Pada Pengguna Produk Indihome di JABODETABEK), maka saran yang dirahapkan sebagai berikut:

Pada Variabel Harga, harga yang ditawarkan memang cukup terjangkau, namun memang harga Indihome masih belum merata ke seluruh kalangan ekonomi. Indihome dapat membuat beragam paket yang lebih murah dari paket-

paket yang sudah tersedia, agar jaringan Indihome dapat dinikmati semua kalangan.

Pada variabel Citra Perusahaan, Indihome dapat meningkatkan citra mereka agar mudah diingat di masyarakat, dengan membuat logo yang dapat diingat agar Citra Indihome meningkat dan selalu menjadi *top of mind* di masyarakat. Indihome juga dapat meningkatkan citra mereka dengan meningkatkan reputasi melalui layanan yang lebih baik.

Pada Variabel Kualitas Layanan, Indihome dapat meningkatkan penampilan staff mereka, agar pelanggan semakin yakin bahwa staff Indihome adalah tenaga profesional yang dapat diandalkan dalam proses pelayanan. Indihome juga dapat meningkatkan kualitas produk layanan mereka agar Jaringan Internet mereka lebih stabil dan pelanggan akan semakin loyal.

Pada Variabel Loyalitas Pelanggan, Indihome dapat meningkatkan nilai Value dari Harga yang mereka tawarkan agar lebih terjangkau di seluruh kalangan pelanggan. Selain itu mereka juga dapat meningkatkan dan mempertahankan Citra perusahaan, dan Kualitas layanan agar dapat meningkatkan loyalitas pelanggan mereka.

Penelitian ini dapat dikembangkan lagi oleh para peneliti lain dengan mempertimbangkan variabel lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan. Kurangnya waktu untuk melaksanakan penelitian merupakan hambatan dari penelitian ini.