

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan pada bagian sebelumnya, dapat disimpulkan beberapa hal berikut ini :

1. Hasil analisis korelasi menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara Kualitas dengan Kepuasan. Nilai signifikansi yang diperoleh menunjukkan hubungan yang signifikan secara statistik.
2. Hasil analisis korelasi menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara Kepuasan dengan Loyalitas. Nilai signifikansi yang diperoleh menunjukkan hubungan yang signifikan secara statistik.
3. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa Kualitas berpengaruh terhadap Kepuasan. Ini menunjukkan bahwa terdapat variasi dari variabel Kepuasan yang ditentukan oleh Kepuasan.
4. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa Kepuasan berpengaruh terhadap Loyalitas. Ini menunjukkan bahwa terdapat variasi dari variabel Loyalitas yang ditentukan oleh Kepuasan.

V.2 Saran

Berdasarkan penelitian penulis dan uraian dari kesimpulan diatas maka dapat diberikan saran yang berguna bagi P.T Telkomsel untuk mempertahankan produk internet mobile yaitu:

Dalam mempertahankan produknya baiknya perusahaan tetap memperhatikan layanannya dari berbagai aspek, salah satunya dari segi kualitas pelayanan contohnya, jika perusahaan mampu memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik maka konsumen pun akan mendapatkan kepuasan dalam menggunakan produknya. Sehingga konsumen semakin kuat keinginannya untuk tetap menggunakan produk internet mobile Telkomsel dan akan menimbulkan loyalitas atau kesetiaan yang jangka panjang untuk perusahaan.