

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **V.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian serta uji hipotesis yang digunakan melalui analisis PLS (Partial Least Square) dan software SmartPLS 3.0 pada penjelasan di bab sebelumnya mengenai Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Seluler Telkomsel Melalui Kepuasan Pelanggan dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Harga menunjukkan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan kartu seluler telkomsel, artinya bahwa seluruh perubahan harga apabila harga itu naik atau turun dapat menentukan tingkan kepuasan pelanggan.
- b. Kualitas Produk menunjukkan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan kartu seluler telkomsel, artinya bahwa apabila ada perubahan dari kualitas suatu produk akan memberikan dampak dan mempengaruhi tingkat pencapaian kepuasan pelanggan.
- c. Harga menunjukkan adanya pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan kartu seluler telkomsel melalui kepuasan pelanggan, artinya bahwa perubahan harga pada produk kartu seluler telkomsel dapat dijadikan sebagai tolak ukur tingkat loyalitas pelanggan. Apabila terjadi perubahan harga produk tentu tingkat loyalitas pelanggan juga berubah.
- d. Kualitas Produk menunjukkan adanya pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan kartu seluler telkomsel melalui kepuasan pelanggan, artinya bahwa kondisi kualitas produk menjadi pertimbangan pelanggan dan dapat dijadikan sebagai tolak ukur tingkat loyalitas mereka.
- e. Kepuasan Pelanggan menunjukkan adanya pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan kartu seluler telkomsel , artinya bahwa seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan kartu seluler telkomsel dapat mempengaruhi bagaimana tingkat loyalitas pelanggan kepada kartu seluler telkomsel.

## V.2 Saran

Berdasarkan hasil penjelasan kesimpulan di atas, saran yang dapat diberikan peneliti sebagai berikut:

- a. Disarankan untuk penelitian yang akan datang untuk menggunakan objek penelitian lain dan menambah variabel di luar variabel yang digunakan dalam penelitian ini.
- b. Untuk penelitian yang akan datang, direkomendasikan untuk memperbanyak sampel responden
- c. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat meneliti perbandingan antara pengaruh variabel independen langsung terhadap variabel dependen dan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen melalui variabel perantara agar dapat melihat bagaimana peran dari variabel perantara tersebut.
- d. Bagi perusahaan telkomsel diharapkan mempertahankan dan meningkatkan kualitas produknya baik dari sisi jaringan dan layanan yang diberikan kepada penggunanya agar pengguna merasakan kesan kualitas terbaik dari apa yang telah dibayarkan oleh pengguna sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna guna mempertahankan loyalitas pengguna terhadap kartu seluler telkomsel.