

V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Beberapa kesimpulan yang dihasilkan dari penelitian sebagai berikut:

1. Berdasarkan tujuan penelitian dan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima. Hal ini berdasarkan nilai signifikansi benefit, komunikasi dan kepercayaan lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian seluruh variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna kartu selular Indosat.
2. Koefisien regresi terbesar adalah variabel kepercayaan sebesar 0,575. Dikuti koefisien regresi variable Benefit sebesar 0.417 dan variabel yang memiliki pengaruh terkecil terhadap kepuasan pelanggan adalah komunikasi hanya sebesar 0.306.
3. Pemasaran relasional (Benefit, Komunikasi, dan Kepercayaan) mempengaruhi kepuasan konsumen pemakai kartu selular Indosat di Bandar Lampung .

5.2 Saran

Berdasarkan hasil perhitungan dan kesimpulan, beberapa saran yang diajukan sebagai berikut:

1. Indosat perlu meningkatkan komunikasi yang sudah terjalin baik selama ini dan kepercayaan terhadap layanan. Hal ini perlu ditingkatkan agar kepuasan konsumen merasa puas, mengingat berdasarkan hasil perhitungan statistik menunjukkan angka yang terkecil.
2. Pihak Indosat meningkatkan kenyamanan ruang tunggu dan kecepatan waktu pelayanan serta penyelesaian layanan tepat waktu sebagai indikator dari Variabel Benefit. Secara statistik variabel benefit memiliki pengaruh terhadap kepuasan sebesar 0,417.
3. Pihak Indosat mempertahankan jasa layanan seperti kecepatan internet sebagai indikator dari Variabel kepercayaan. Secara statistik variabel kepercayaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan sebesar 0,575.
4. Penelitian lebih lanjut sebaiknya dilakukan dengan menambah variabel dan dengan variasi sampel yang lebih banyak sehingga dapat memberikan hasil temuan yang lebih lengkap serta melihat hubungan kasualitas antar variabel penelitian.