

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Beberapa kesimpulan yang dihasilkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penilaian konsumen pengguna kartu seluler Telkomsel atas variabel-variabel penelitian diketahui bahwa *benefit, komunikasi, kepercayaan, dan loyalitas* sangat baik dengan rata-rata skor 4
2. 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 loyalitas konsumen pengguna kartu seluler Telkomsel.
3. Koefisien regresi terbesar adalah variabel kepercayaan sebesar 0,504. Diikuti koefisien regresi variabel komunikasi sebesar 0.306 dan variabel yang memiliki pengaruh terkecil terhadap loyalitas pelanggan adalah *benefit* hanya sebesar 0.214. Dengan demikian urutan pengaruh variabel sebagai berikut:
 1. Kepercayaan sebesar 50.4%
 2. Komunikasi sebesar 30.6%
 3. Benefit sebesar 21.4%

Ketiga variabel tersebut berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen pengguna kartu seluler sebesar 43.5% (R^2).

5.2 Saran

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

1. Telkomsel perlu mempertahankan *kepercayaan* yang sudah terjalin baik selama ini dan yang perlu ditingkatkan adalah Kredibilitas Telkomsel sebagai penyedia jasa Telekomunikasi yaitu dengan cara meningkatkan Kualitas produk, jaringan dan pelayanan kepada konsumen pengguna kartu seluler.
2. Telkomsel perlu mempertahankan *komunikasi* yang sudah terjalin baik selama ini dan yang perlu ditingkatkan adalah penyampaian Informasi berupa Buletin pelanggan secara teratur dan memberikan informasi yang jelas dan lengkap yang berhubungan dengan daftar biaya jasa lainnya dan tarif layanan yang jelas agar komunikasi yang terjalin dapat berlangsung dengan baik.
3. Telkomsel perlu meningkatkan *benefit* kepada konsumen pengguna Telkomsel dengan cara meningkatkan kenyamanan ruang tunggu dan kecepatan waktu pelayanan dan serta penyelesaian layanan tepat waktu. Caranya secara periodik meberikan pelatihan kepada petugas yang langsung melayani pelanggan Telkomsel.
4. Dengan meningkatan ketiga variabel tersebut akan mempengaruhi secara Significant Loyalitas Konsumen pengguna kartu seluler PT. Telkomsel.