

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan juga hipotesis tentang pengaruh penanganan keluhan dan kepercayaan pelanggan yang mempengaruhi loyalitas pelanggan pengguna layanan internet *Smartfren* di Bandar Lampung, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil perhitungan regresi linear berganda, variabel yang memiliki pengaruh positif dan signifikan adalah kepercayaan (X_2) dengan koefisien regresi sebesar 0,471 X_2 dengan signifikan 0,000 dan selanjutnya penanganan keluhan (X_1) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan karena koefisien regresi sebesar 0,145 X_1 dengan signifikan 0,149.
2. Dari hasil perhitungan koefisien determinasi dapat diketahui bahwa penanganan keluhan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan layanan internet *Smartfren* di Bandar Lampung sebesar $R^2 = 0.316$, hal ini menunjukkan bahwa penanganan keluhan dan kepercayaan pelanggan berpengaruh dalam loyalitas pelanggan 31,6% (lampiran 5). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penanganan keluhan (X_1) dan

kepercayaan (X_2) dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen yaitu loyalitas pelanggan (Y), sebesar 31,6% dan sisanya yaitu 68,4% (100% - 31,6%) loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

3. Berdasarkan uji F, Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($22.387 > 3,94$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh secara signifikan penanganan keluhan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan layanan internet PT *Smartfren* di Bandar Lampung.
4. Penanganan keluhan tidak mempengaruhi loyalitas pelanggan karena adanya keluhan-keluhan yang tidak tersalurkan atau terabaikan sehingga tidak teratasi dengan baik. Sedangkan Kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan karena kepercayaan merupakan indikator dari timbulnya loyalitas tersebut. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh positif jika memiliki satu arah yang sama dengan loyalitas. Jika tingkat Kepercayaan meningkat maka tingkat loyalitas pelanggan akan meningkat dan sebaliknya.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dapat dikemukakan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan atau dimanfaatkan sebagai bahan kontribusi terhadap perbaikan kinerja penanganan keluhan PT *Smartfren* di Bandar Lampung. Saran yang dapat diberikan oleh peneliti antara lain :

1. PT *Smartfren* harus memperhatikan secara khusus dalam berkomunikasi dengan para pelanggan dan menangani keluhan para pelanggan, agar pelanggan tidak merasa kecewa dan dirugikan terus menerus karena keluhan yang tidak dapat diatasi dengan baik.
2. PT *Smartfren* harus meningkatkan beberapa aspek dalam memenuhi harapan para pelanggan agar tingkat kepercayaan para pelanggan tetap terjaga atau bahkan dapat meningkat terhadap penggunaan layanan internet *Smartfren*, sehingga pelanggan memiliki tingkat loyalitas yang tinggi terhadap penggunaan layanan Internet *Smartfren*.
3. PT *Smaertfren* harus lebih efektif dan siap tanggap dalam menangani keluhan yang dirasakan oleh para pelanggan agar dapat mempertahankan dan meningkatkan rasa percaya para pelanggan terhadap layanan internet *Smartfren*.