

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Setelah melalui pengumpulan data dan analisis hasil studi dengan menggunakan alat uji statistik faktor analisis dan uji regresi linear sederhana dengan SPSS versi 17.0 untuk masing-masing model penelitian, berikut ini adalah kesimpulan yang dapat ditarik:

1." Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, namun ada beberapa faktor lain yang mempengaruhi loyalitas pelanggan.

2." Hubungan antara kepuasan dengan loyalitas pelanggan terbukti kuat.

Berdasarkan teori yang telah dipaparkan, kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan telepon rumah Telkom, sebab rasa puas dapat meningkatkan sikap dan memperkuat perilaku pembelian berulang. Namun, kepuasan bukanlah satu-satunya faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan, karena berdasarkan hasil penelitian, ada beberapa faktor lain yang juga dapat mempengaruhi loyalitas, yaitu minimnya substitusi provider telepon rumah yang sebaik Telkom, dan tingkat kepercayaan pelanggan telepon rumah Telkom yang masih sangat tinggi terhadap Perusahaan Telkom.

## 5.2. Saran

Saran yang dapat penulis berikan kepada Telkom berkaitan dengan telepon rumah adalah sebagai berikut:

- 1." Telkom sebagai salah satu perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia harus selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggannya, terutama berkaitan dengan masalah telepon rumah. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan survei secara berkala mengenai kepuasan pelanggan telepon rumah, melakukan *gathering information complain* yang ada di publik.
- 2." Kualitas telepon rumah yang ada saat ini harus selalu dijaga oleh Telkom, mengingat ketatnya persaingan industri telekomunikasi dewasa ini.
- 3." Program promosi dalam meningkatkan upaya kepuasan pelanggan telepon rumah harus selalu ditingkatkan dan diperbarui, sehingga dapat membentuk loyalitas pelanggan telepon rumah.

