

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengerti proses dari faktor-faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Berbagai penelitian menyatakan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan. Faktor-faktor tersebut adalah kepuasan, kepercayaan dan komitmen.

Setelah melakukan analisis dan evaluasi pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Komitmen terhadap Loyalitas pelanggan kartu “XL Bebas” didapat beberapa hasil sebagai berikut:

- a. Hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa kepuasan mempengaruhi kepercayaan pelanggan kartu pra bayar “XL Bebas” secara positif tidak ditolak. Hasil ini mengindikasikan bahwa kepuasan berpengaruh terhadap kepercayaan pelanggan kartu pra bayar “XL Bebas”.
- b. Hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa kepuasan mempengaruhi loyalitas pelanggan kartu pra bayar “XL Bebas” secara positif tidak ditolak. Hasil ini mengindikasikan bahwa kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan kartu pra bayar “XL Bebas”.
- c. Hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa kepercayaan mempengaruhi komitmen pelanggan kartu pra bayar “XL Bebas” secara positif tidak ditolak. Hasil ini mengindikasikan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap komitmen pelanggan kartu pra bayar “XL Bebas”.
- d. Hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa komitmen mempengaruhi loyalitas pelanggan kartu pra bayar “XL Bebas” secara

positif tidak ditolak. Hasil ini mengindikasikan bahwa komitmen berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan kartu pra bayar “XL Bebas”.

- e. Hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa kepercayaan mempengaruhi loyalitas pelanggan kartu pra bayar “XL Bebas” secara positif tidak ditolak. Hasil ini mengindikasikan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan kartu pra bayar “XL Bebas”.

5.2 Saran

5.2.1 Saran untuk Perusahaan

- a. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan. PT Excelcomindo Pratama Tbk. harus lebih memperhatikan tingkat kepuasan pelanggan dengan cara meningkatkan dan memperbaiki kualitas produk (sinyal dan jaringan) dan kualitas pelayanan yang diberikan.
- b. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa bahwa kepercayaan mempengaruhi loyalitas pelanggan. PT Excelcomindo Pratama Tbk. diharapkan dapat membangun kepercayaan para pelanggannya. Salah satu cara adalah dengan tetap berpegang teguh dan berusaha mewujudkan nilai-nilai perusahaan yang telah dinyatakan yaitu: *integrity*, *teamwork* dan *service excellence* serta mewujudkan janji-janji peningkatan kualitas.
- c. Penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen merupakan variabel yang paling mempengaruhi loyalitas oleh karena itu diharapkan PT Excelcomindo Pratama Tbk. lebih menekankan dalam usaha pembentukan komitmen pelanggannya dengan cara secara kontinu melakukan peningkatan kualitas produk dan pelayanan.
- d. PT Excelcomindo Pratama Tbk. dapat mempelajari lebih dalam faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggannya. Loyalitas tidak

Universitas Indonesia

dipengaruhi oleh faktor harga saja tetapi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Faktor-faktor lain seperti kepuasan, kepercayaan dan komitmen mempengaruhi loyalitas pelanggan. Penelitian ini juga mengemukakan bahwa kepuasan mempengaruhi kepercayaan, kepercayaan mempengaruhi komitmen dan pada akhirnya komitmen mempengaruhi loyalitas pelanggan.

5.2.2 Saran untuk penelitian berikutnya

Penelitian yang dilakukan memiliki keterbatasan-keterbatasan sebagai berikut:

- a. Metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu *non probability sampling* dengan teknik *judgmental sampling* mempunyai kelemahan dalam merepresentasikan populasi yang ada karena pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan dari peneliti. Selain itu dengan dilakukannya metode ini, generalisasi menjadi terbatas dan seringkali tidak dapat dilakukan.
- b. Pengguna telepon selular termasuk pengguna kartu pra bayar “XL Bebas” sangat besar jumlahnya dan terdiri atas berbagai lapisan masyarakat di seluruh Indonesia. Penelitian ini menggunakan jumlah sampel yang terlalu sedikit dan pemilihan sampel hanya mahasiswa di sebuah perguruan tinggi di Jakarta Barat saja. Sampel tersebut hanya bisa memperlihatkan karakteristik konsumen pada perguruan tinggi tersebut dan kurang mewakili populasi.
- c. Penelitian ini bersifat *cross sectional study* dimana hanya mengambil suatu waktu tertentu saja.

Untuk kelanjutan penelitian dan memperbaiki hasil dari penelitian yang telah dilakukan ini, maka dalam penelitian selanjutnya disarankan hal-hal sebagai berikut:

- a. Agar hasil penelitian berikutnya lebih dapat mewakili populasi pemakai kartu pra bayar “XL Bebas” maka sebaiknya:
 - a) Penelitian selanjutnya mengambil ukuran sampel yang lebih besar.
 - b) Penelitian selanjutnya tidak hanya dilakukan di salah satu universitas saja tetapi juga dilakukan pada universitas-universitas lainnya.
 - c) Penelitian selanjutnya dilakukan tidak hanya dilakukan di kota Jakarta saja tetapi juga dilakukan di kota-kota besar lainnya seperti di Bandung, Surabaya, Yogyakarta dan Medan.
- b. Melakukan penelitian lain dengan menggunakan kartu pra bayar lainnya yang merupakan pesaing dari kartu pra bayar “XL Bebas” sebagai objek penelitian sehingga hasil penelitian tersebut dapat digunakan sebagai pembandingan.
- c. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan secara terus menerus dengan interval waktu tertentu. Dengan penelitian yang bersifat *longitudinal study*, maka dapat diamati faktor-faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas akibat usaha-usaha perbaikan atau peningkatan performa yang dilakukan perusahaan.