

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Penelitian yang telah dilakukan ini dapat menjawab masalah penelitian yang telah dijelaskan pada Bab 1. Melalui pembahasan yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan untuk menjawab perumusan masalah, yaitu sebagai berikut :

- a) Variabel *perceived service quality* tidak berpengaruh terhadap variabel *customer loyalty*.
- b) Variabel *perceived service quality* tidak berpengaruh terhadap variabel *trust*.
- c) Variabel *trust* tidak berpengaruh terhadap variabel *perceived switching cost*.
- d) Variabel *trust* tidak berpengaruh terhadap variabel *customer loyalty*;
- e) Variabel *corporate image* tidak terdapat pengaruh terhadap variabel *customer loyalty*.
- f) Variabel *perceived service quality* tidak berpengaruh terhadap variabel *corporate image*.
- g) Variabel *perceived switching cost* tidak berpengaruh terhadap *customer loyalty*.
- h) Variabel *perceived service quality* tidak berpengaruh terhadap variabel *perceived switching cost*.

Dari keempat variabel yaitu *perceived service quality*, *corporate image*, *trust*, dan *perceived switching cost*, variabel yang mempengaruhi *customer loyalty* adalah *trust* dan *Perceived Switching Cost*. *Perceived service quality* dan *corporate image* tidak berpengaruh terhadap *customer loyalty*. Hal ini menunjukkan loyalitas pelanggan tidak dapat dibangun melalui *perceived service quality* dan *corporate image* dikarenakan dalam kualitas jasa yang diberikan sudah bisa dikatakan hampir sama pada setiap operator seluler dan image perusahaan tidak dapat dibentuk secara cepat dan biasanya dipegang oleh para pemain lama,

sehingga untuk meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap produk operator seluler dapat dilakukan dengan cara :

- terus melakukan inovasi dengan peningkatan teknologi atau layanan *feature-feature* baru.
- promosi yang bertujuan untuk menanamkan citra perusahaan.

6.2 Keterbatasan penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan, yaitu :

- Data responden dibuat baik dari status ataupun pekerjaan responden, sehingga hasil yang diteliti masih secara umum.
- Data responden yang masih sedikit dibandingkan dengan penelitian sebelumnya.

6.3 Saran

Peneliti mengajukan beberapa saran untuk penelitian selanjutnya agar tercapai hasil penelitian yang lebih maksimal. Pertama, dengan menggunakan model penelitian yang sama, penelitian selanjutnya hendaknya dilakukan pada merek layanan prabayar lainnya. Kedua responden yang akan diteliti lebih baik dengan membagi-bagi baik status pekerjaan, usia atau wilayah. Ketiga data yang dikumpulkan sebaiknya lebih banyak agar tidak menjadi bias.

Dalam suatu penelitian pasti terdapat keterbatasan, demikian juga dengan penelitian ini. keterbatasan dalam penelitian ini adalah jumlah responden yang terlibat masih cukup sedikit. Sehingga, hasilnya tidak dapat digeneralisasikan dengan jenis pelanggan (subyek penelitian) yang lain, dan pada ruang lingkup penelitian yang lain.