

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis, maka penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Telekomunikasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Telkomsel di Universitas Negeri Gorontalo dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Kualitas Pelayanan secara efektif dan efisien mempunyai pengaruh yang nyata terhadap Loyalitas Pelanggan. Hal ini dinyatakan dengan persamaan regresi. Selanjutnya dalam dalam perhitungan koefisien determinasi menunjukkan bahwa sebesar 71,3 % variabilitas mengenai loyalitas pelanggan Telkomsel di Universitas Negeri Gorontalo dapat dinilai dari Kualitas Pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 28,7 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam model penelitian ini, yang diantaranya yakni: Promosi, Harga, Kualitas produk (dalam hal ini jaringan telekomunikasi) dan lain sebagainya yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan pengguna Tekomsel khususnya di Universitas Negeri Gorontalo.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, keterbatasan dan simpulan pada akhirnya peneliti merekomendasikan beberapa hal yang perlu dicermati pihak yang terkait dengan penelitian ini antara lain:

1. Bagi Telkomsel Gorontalo yang memperhatikan Loyalitas Pelanggan dalam rangka meningkatkan Kualitas Pelayanan diharapkan terus melaksanakan strategi tersebut dengan memperbaiki beberapa kekurangan yang sesuai dengan fakta yang ditemui dilapangan dalam hal mempertahankan dan peningkatan loyalitas pelanggan yaitu berupa kualitas signal yang buruk, tarif promo yang ditawarkan tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan, dan di waktu-waktu tertentu terjadi overload jaringan.

2. Bagi perusahaan/instansi pemerintah yang sejenis dapat mengadopsi strategi ini dalam rangka peningkatan dan mempertahankan loyalitas pelanggan, demi kemajuan bersama dan mendukung kemajuan daerah.
3. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengembangkan hasil penelitian ini dengan menambahkan beberapa variabel yang lain.