

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bagian sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel kualitas produk (X_1) setelah dilakukan uji hipotesis ada pengaruh antara kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan produk kartu Indosat. Besarnya pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dapat dilihat pada besaran nilai koefisien determinasi yang memiliki nilai sebesar 0,615 atau 61,5%
2. Variabel kepuasan pelanggan (X_2) setelah dilakukan uji hipotesis ada pengaruh antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan produk kartu Indosat. Besarnya pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dapat dilihat pada besaran nilai koefisien determinasi yang memiliki nilai sebesar 0,579 atau 57,9%.
3. Apabila dilihat secara bersama – sama / simultan ada pengaruh antara kualitas produk (X_1) dan kepuasan pelanggan (X_2) terhadap loyalitas pelanggan produk kartu Indosat. Besarnya pengaruh kualitas produk dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dapat dilihat pada besaran nilai koefisien determinasi yang memiliki nilai sebesar 0,680 atau 68,0%

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini saran yang dapat disampaikan kepada perusahaan produk kartu Indosat khususnya PT Indosat, Tbk yaitu setelah dilakukan analisis koefisien determinasi bahwa kualitas produk dan kepuasan pelanggan memberikan pengaruh lebih dari 60% terhadap loyalitas pelanggan yaitu sebesar 68,0%, maka penulis memberikan saran kepada PT Indosat, Tbk untuk lebih meningkatkan Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan. Karena Kualitas Produk yang baik akan menimbulkan Kepuasan Pelanggan pada suatu produk sehingga mendorong untuk melakukan pembelian ulang pada merek yang sama. Pembelian ulang inilah yang akan menimbulkan Loyalitas Pelanggan.