

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam Bab V akan dijelaskan mengenai kesimpulan hasil penelitian dan analisis serta saran yang diberikan atas penelitian Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen terhadap Loyalitas Pelanggan pada Provider Telkomsel.

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan dengan judul Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen terhadap Loyalitas Pelanggan pada Provider Telkomsel, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dilihat dari karakteristik jenis kelamin, diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin wanita lebih banyak menggunakan jasa Provider Telkomsel dibandingkan dengan pria.
2. Dilihat dari karakteristik usia, diketahui bahwa responden yang berumur antara 18tahun-20tahun yang dominan lebih banyak menggunakan jasa Provider Telkomsel dibandingkn yang lain, dapat disimpulkan bahwa umur tersebut adalah umur yang mana lebih banyak menggunakan provider Telkomsel.
3. Dilihat dari karakteristik provider yang digunakan, dari 130 responden 100% menggunakan provider Telkomsel.
4. Dilihat dari karakteristik pengeluaran per bulan, diketahui bahwa responden yang pengeluaran per bulannya antara Rp 500.000-Rp 1.000.000 yang dominan

lebih banyak menggunakan jasa Provider Telkomsel dibandingkan dengan yang lain.

5. Dilihat dari karakteristik pengeluaran pulsa per bulan, diketahui bahwa responden yang pengeluaran pulsa per bulan antara Rp 50.000-Rp 100.000 yang dominan lebih banyak menggunakan jasa Provider Telkomsel dibandingkan dengan yang lainnya.

6. Dilihat dari uji validitas beberapa item dinyatakan valid dengan menunjukkan bahwa besarnya KMO adalah 0,744 dengan tingkat signifikan 0,000 yang berarti datanya mencukupi untuk proses lebih lanjut.

7. Dilihat dari uji reliabilitas beberapa instrument dinyatakan reliable karena lebih besar dari nilai *Cronbach's Alpha*.

8. Dilihat dari uji asumsi klasik data tersebut berdistribusi normal, data terbebas dari heterokedastisitas karena  $\text{asyp.sig } 0,882 > 0,05$  untuk variabel kepercayaan dan  $\text{asyp.sig } 0,317 > 0,05$  untuk variabel komitmen, dan data terbebas dari multikolinearitas karena tolerance diatas 0,1 yaitu 0,842 sedangkan VIF dibawah 10 yaitu 1,188 untuk variabel kepercayaan dan tolerance diatas 0,1 yaitu 0,842 sedangkan VIF dibawah 10 yaitu 1,188 untuk variabel komitmen.

9. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh secara simultan kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas pelanggan pada provider Telkomsel, dikarenakan tingkat signifikan  $\alpha \leq 0,05$ . Hal ini menandakan bahwa kepercayaan dan komitmen dari provider Telkomsel membuat pelanggan untuk menggunakan

provider Telkomsel dan selain itu dalam hal peningkatan loyalitas pelanggan berasal dari variabel kepercayaan dan komitmen sebesar 16% dan sisanya sebesar 84% dipengaruhi faktor lain.

10. Dilihat dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa terdapat secara parsial dimana variabel kepercayaan diperoleh nilai signifikan  $0,051 > 0,05$ ; maka  $H_0$  diterima berarti nilai koefisien regresi kepercayaan signifikan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan sebesar 0,8940 atau 89,40%. Sedangkan untuk variabel komitmen nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ ; maka  $H_0$  ditolak berarti nilai koefisien regresi predictor komitmen signifikan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan sebesar 0,1475 atau 14,75%.

## 5.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil penelitian ini, saran yang dapat diberikan kepada provider Telkomsel adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian data yang telah dilakukan, disarankan agar provider Telkomsel lebih memperhatikan kebutuhan yang diharapkan pelanggan dengan fasilitas yang lebih baik seperti *customer service*, layanan-layanan atau fitur-fitur yang lebih bagus lagi.
2. Provider Telkomsel diharapkan untuk dapat bisa menjaga hubungan baik dengan setiap pelanggan Telkomsel, seperti dengan mengadakan *event-event* yang berguna untuk mendekatkan hubungan personal pelanggan dengan Telkomsel itu sendiri dan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

3. Dengan pembentukan komitmen pelanggan dengan cara continue dalam peningkatan kualitas produk dan layanan.

4. Provider Telkomsel baiknya mengadakan mini riset untuk mengetahui apa saja kebutuhan yang dibutuhkan oleh pelanggan Telkomsel.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan mengikuti prosedur penelitian yang seharusnya, namun terdapat keterbatasan penelitian pelaksanaannya, sebagai berikut:

1. Variabel yang kurang mendukung dan kurang maksimal membuat peneliti tidak dapat maksimal dalam penelitian ini.

2. Adanya topik-topik lainnya yang dipengaruhi oleh faktor lain, sehingga peneliti merasa kurang maksimal.

3. Reponden yang membantu mengisi kuesioner belum sangat maksimal sehingga tidak dapat mencapai keseluruhan pelanggan provider Telkomsel.

### **5.4 Saran**

Saran yang dapat dikemukakan pada penelitian ini antara lain:

1. Dalam penelitian ini, peneliti sendiri menggunakan jumlah sampel yang terlalu sedikit dan pemilihan sampel hanya mahasiswa di sebuah Universitas Swasta di Bandung. Ada baiknya untuk peneliti selanjutnya bisa menggunakan jumlah sampel yang lebih besar lagi, dengan contoh pelanggan Telkomsel di Bandung.

2. Jika dilihat dari hasil koefisien determinasi penelitian ini memengaruhi Loyalitas pelanggan hanya sebesar 16% sedangkan 84% dipengaruhi oleh faktor lain. Maka disarankan untuk peneliti selanjutnya dapat menggunakan variabel yang berbeda atau dapat menambahkan beberapa variabel baru kedalam penelitian seperti kepuasan (Japutra, 2008), bauran pemasaran (Dayasari Fitriani, 2012), komunikasi dan penanganan keluhan (Ellena Frieda, 2011), kualitas layanan (Setiawan Mulyo Budi dan Ukudi, 2007) dan lain-lainnya.

3. Selain itu peneliti selanjutnya dapat menggunakan objek penelitian lainnya atau dengan kata lain dapat menggunakan konteks jasa yang lainnya.