

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan analisis data dengan judul penanganan keluhan terhadap manajemen hubungan pelanggan, didapatkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan jenis kelamin, diketahui bahwa responden berjenis kelamin wanita lebih banyak menjadi pengguna provider Indosat dibandingkan dengan responden berjenis kelamin pria.
2. Berdasarkan jumlah pengeluaran pulsa Provider Indosat, diketahui bahwa responden lebih banyak menggunakan pulsa antara Rp 75.000-Rp 100.000 setiap bulannya.
3. Berdasarkan lamanya menggunakan Provider Indosat, diketahui bahwa responden lebih banyak yang telah menggunakan Provider Indosat antara 3 tahun-5 tahun.
4. Dilihat dari uji validitas terdapat beberapa item yang dinyatakan valid dengan melihat besarnya nilai KMO adalah 0.786 dengan tingkat signifikansi 0,000 yang berarti bahwa jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sudah cukup.
5. Dilihat dari uji reliabilitas, diketahui bahwa variabel X (Penanganan Keluhan) bersifat reliabel karena memiliki nilai koefisien reliabilitas diatas 0,6 yaitu 0,828 yang berarti baik, sedangkan variabel Y(Manajemen

Hubungan Pelanggan) bersifat reliabel karena memiliki nilai koefisien reliabilitas diatas 0,6 yaitu 0,833 yang berarti baik.

6. Dilihat dari uji asumsi klasik data tersebut berdistribusi normal dan juga terbebas dari heterokedastisitas dan outlier karena memiliki nilai asymp.sig diatas nilai α .
7. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh variabel secara signifikan penanganan keluhan terhadap manajemen hubungan pelanggan sebesar 26.2%, sedangkan sisanya sebesar 73.8% dipengaruhi oleh faktor lain.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan mengikuti prosedur penelitian, namun masih terdapat keterbatasan penelitian dalam pelaksanaannya antara lain:

1. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini masih sedikit sehingga tidak dapat meneliti bagian lain dari perusahaan.
2. Jumlah responden dalam penelitian ini sangat terbatas sehingga tidak dapat mencapai seluruh pengguna Provider Indosat.

5.3 Saran

5.3.1 Implikasi Kebijakan

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa saran yang diajukan kepada Provider Indosat yaitu:

1. Berdasarkan hasil pengujian data yang telah dilakukan, disarankan kepada Provider Indosat agar meningkatkan pelayanan keluhan untuk meningkatkan nilai manajemen hubungan pelanggan.
2. Disarankan kepada Provider Indosat untuk memperbaiki kualitas pelayanan sehingga nilai keluhan pelanggan kepada Provider Indosat berkurang.
3. Disarankan kepada Provider Indosat untuk melakukan riset agar dapat mengetahui apa yang diharapkan pelanggan kepada Provider Indosat.

5.3.2 Saran Penelitian Yang Akan Datang

Saran-saran yang diajukan untuk penelitian yang akan datang, meliputi:

1. Dilihat dari nilai koefisien determinasi dalam penelitian ini, penanganan keluhan mempengaruhi manajemen hubungan pelanggan sebesar 26.2% sedangkan sisanya sebesar 73.8% dipengaruhi oleh faktor lain. Maka disarankan untuk penelitian selanjutnya menggunakan variabel yang berbeda atau menambahkan variabel-variabel baru ke dalam penelitian seperti service quality, brand community dan customer satisfaction.
2. Disarankan untuk penelitian selanjutnya menggunakan sampel yang berbeda sehingga lebih dapat mencakup manajemen hubungan pelanggan.