

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah diuji, maka peneliti dapat menarik kesimpulan tentang “Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel” sebagai berikut :

1. Kualitas Produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, hal ini telah diuji sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas produk yang di rasakan oleh pelanggan yaitu Mahasiswa Universitas Kristen Maranatha terhadap produk Telkomsel yang telah digunakannya sangat menarik sehingga timbul minat untuk melakukan pembelian ulang atau merekomendasikan dan tetap memakai kembali produk tersebut dengan di dukung oleh perasaan puas dari konsumen terhadap produk yang dirasakannya.
2. Citra Merek berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan, hal ini telah diuji sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa semakin baik suatu merek dari suatu produk Telkomsel yang digunakan oleh pelanggan maka hal tersebut akan menciptakan suatu kesan yang baik dari pelanggan produk Telkomsel ini.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini sudah di lakukan dan di laksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikina masih memiliki keterbatasan yaitu :

1. Keterbatasan penelitian yang didapatkan ketika dalam proses pengumpulan data yang

dilakukan menggunakan kuesioner adalah adanya ketidaksesuaian jawaban yang diberikan oleh responden dengan keadaan yang sesungguhnya terjadi atau telah dialami oleh responden tersebut.

2. Penelitian yang dilakukan ini hanya berfokus kepada Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel pada mahasiswa Fakultas Ekonomi saja, sehingga penelitian ini hanya mampu menggambarkan Loyalitas pelanggan Telkomsel di Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha, namun belum mampu menggambarkan penelitian dari Fakultas lain.
3. Karena adanya suatu keterbatasan yang dimiliki oleh penulis dalam melakukan penelitian ini, maka penulis sangat berharap kepada peneliti yang akan melakukan sebuah penelitian dalam waktu selanjutnya agar penelitian ini bisa menjadi sebuah penelitian yang sempurna, upaya tersebut dapat dilakukan dengan menambah variabel atau factor-faktor lain dalam menganalisis Loyalitas Pelanggan.

5.3 Implikasi Penelitian

1. Telkomsel belum menanggapi semua keluhan pelanggan, maka Telkomsel harus mencari solusi dengan cepat agar semua keluhan pelanggan dapat ditanggapi dengan tepat.
2. Telkomsel harus memberikan layanan dan manfaat lebih mengenai layanan internet Telkomsel untuk meningkatkan Loyalitas dari Pelanggan.

5.4 Saran

1. Telkomsel harus bisa memberikaan harga yang lebih murah dibandingkan saat ini, agar dapat

bersaing harga dengan provider penyedia jasa layanan internet supaya pelanggan tidak mudah tertarik untuk berpindah ke provider lain dan hal ini juga agar dapat lebih meningkatkan Loyalitas Pelanggan.

2. Telkomsel harus bisa memberikan manfaat lebih pada layanan aplikasi My Telkomsel dengan tujuan agar dapat mempermudah pelanggan untuk mengetahui berbagai informasi seputar pelanggan Telkomsel.

3. penulis sangat berharap bahwa penelitian ini bisa menjadi sebuah sumber informasi yang positif bagi Telkomsel sehingga dapat membantu dalam upaya untuk meningkatkan Loyalitas Pelanggan, diharapkan juga bagi perusahaan Telkomsel agar lebih mengoptimalkan Kualitas Produk dan Citra Merek yang dimiliki, dan tetap melakukan sebuah inovasi yang dapat menyesuaikan dengan kemajuan zaman supaya sebuah merek yang telah dikenal dapat terus meningkatkan Kualitas Produk Telkomsel.

