BAB V

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan pelanggan (Y_1), kepercayaan pelanggan (Y_2), loyalitas pelanggan (Y_3), dan kesenangan pelanggan (Y_4) maka dapat diambil simpulan sebagai berikut :

a. Kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y_1). Oleh karena itu, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan dari PT Telkom Indonesia datel Purbalingga kepada pelanggan maka tingkat kepuasan pelanggan juga akan meningkat.

b. Kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepercayaan pelanggan (Y_2). Sehingga, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan PT Telkom Indonesia datel Purbalingga kepada pelanggan maka tingkat kepercayaan pelanggan akan meningkat juga.

c. Kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y_3). Sehingga dengan semakin tingginya kualitas pelayanan yang diberikan PT Telkom Indonesia datel Purbalingga kepada pelanggan akan mempengaruhi peningkatan terhadap loyalitas pelanggan.

d. Kepuasan pelanggan (Y_1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kesenangan pelanggan (Y_4). Hal ini menunjukan bahwa semakin tinggi

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

tingkat kepuasan pelanggan Indihome PT Telkom Indonesia datel Purbalingga akan mempengaruhi tingkat kesenangan pelanggan.

e. Kepercayaan pelanggan (Y_2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kesenangan pelanggan (Y_4). Hal ini menunjukan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan pelanggan Indihome PT Telkom Indonesia datel Purbalingga akan dapat mempengaruhi tingkat kesenangan pelanggan.

f. Loyalitas pelanggan (Y_3) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kesenangan pelanggan (Y_4). Hal ini menunjukan bahwa semakin tinggi keloyalan pelanggan maka akan dapat mempengaruhi tingkat kesenangan pelanggan.

5.2. Rekomendasi

Bedasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka berikut rekomendasi yang dapat diberikan :

a. PT. Telkom Indonesia datel Purbalingga hendaknya dapat memperhatikan, mengevaluasi, dan meningkatkan kembali faktor-faktor terkait dengan kualitas pelayanan, kepuasan, kepercayaan, loyalitas, dan kesenangan pelanggan supaya jumlah pelanggan dapat meningkat dari waktu ke waktu, sehingga hal itu akan membuat PT Telkom Indonesia datel Purbalingga dapat semakin berkembang.

b. PT Telkom Indonesia datel Purbalingga hendaknya dapat meningkatkan kegiatan promosi baik melalui sales secara langsung maupun melalui media

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

sosial termasuk website dengan didukung pelayanan yang lebih maksimal sehingga jumlah pelanggan akan semakin bertambah dan kepuasan, kepercayaan, loyalitas, serta kesenangan pelanggan juga dapat meningkat secara terus menerus.

c. PT Telkom Indonesia datel Purbalingga hendaknya untuk dapat lebih peka dalam memahami apa yang pelanggan butuhkan karena meskipun pelayanan yang diberikan sudah baik tetapi ada beberapa pelanggan yang merasa kurang puas.

d. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan supaya dapat lebih memperluas lagi wilayah sebagai populasi penelitian dan supaya dapat menambahkan variabel lainnya seperti kualitas produk dan merek, serta kualitas promosi.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN