

Bab IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelayanan yang diberikan oleh PT XL-Axiata sudah baik dengan kepuasan yang didapatkan oleh pengguna XL. Berdasarkan hasil rata-rata di tabel frekuensi kuesioner, pada variabel kualitas pelayanan dapat dikategorikan “sangat baik” (85%) sedangkan variabel kepuasan pelanggan dikategorikan “sangat baik” (91%). Pelanggan merasa puas dengan produk dan pelayanan yang diberikan oleh XL, ini dikarenakan XL terus berupaya memperbesar kontribusi kepada masyarakat dan negara dengan meningkatkan layanan, baik secara kualitas, inovasi produk, juga jangkauan layanan. Selain itu, XL ikut meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui penyediaan layanan telekomunikasi dan kini juga melayani internet dan Data yang mampu menunjang kinerja dan produktivitas masyarakat dan pelanggan.
2. Setelah melakukan analisis data, maka diketahui variabel kualitas pelayanan (*service quality*) dengan variabel kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) memiliki koefisien korelasi sebesar $r =$

0,69 artinya nilai tersebut termasuk ke dalam korelasi yang positif dan memiliki hubungan yang kuat.

B. Saran

Adapun saran yang peneliti berikan antara lain:

1. PT XL-Axiata terus mempertahankan kualitas pelayanan yang ada agar pelanggan lama semakin nyaman dan pelanggan baru semakin percaya terhadap produk dan layanan XL.
2. Evaluasi dan perbaikan sebaiknya difokuskan pada penambahan XL Center di seluruh pelosok Indonesia.