

## **BAB V**

### **KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan kajian pustaka dan deskripsi hasil penelitian yang telah dilakukan dan diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan, bahwa terdapat hubungan yang positif antara komitmen dengan loyalitas pelanggan pada mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Universitas Negeri Jakarta. Oleh karena itu, dapat disimpulkan semakin tinggi komitmen pelanggan maka akan semakin tinggi pula loyalitas yang dimiliki oleh pelanggan terhadap perusahaan.

Loyalitas pelanggan pada mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Universitas Negeri Jakarta ditentukan oleh komitmen sebesar 20,54% dan sisanya sebesar 79,46% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

#### **B. Implikasi**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, bahwa terdapat hubungan yang positif antara komitmen dengan loyalitas pelanggan pada mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Universitas Negeri Jakarta. Hal ini membuktikan bahwa komitmen merupakan salah satu faktor yang menentukan loyalitas pelanggan.

Implikasi dari hasil penelitian ini adalah bahwa untuk lebih meningkatkan loyalitas pelanggan dapat dilakukan dengan menciptakan

komitmen. Untuk komitmen pelanggan dari hasil pengolahan data terlihat bahwa hal penting yang perlu dipertahankan dalam pembentukan komitmen adalah dimensi kalkulatif dan dimensi afektif. Kartu prabayar IM3 mempertahankan keuntungan-keuntungan yang akan didapat ketika pelanggan tetap berlangganan dan menggunakan kartu prabayar IM3 sebagai provider untuk alat komunikasinya.

Untuk loyalitas pelanggan berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner penelitian ini terlihat bahwa pembelian ulang menjadi hal yang harus dipertahankan dalam pembentukan dimensi perilaku yang akan membentuk loyalitas pelanggan. Hendaknya IM3 tidak membuat kesalahan-kesalahan yang membuat pelanggan akan menjadi beralih ke perusahaan lain. indikator tidak beralih ke perusahaan lain merupakan hal yang harus ditingkatkan.

### **C. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang dikemukakan di atas, saran-saran yang kiranya dapat diberikan oleh peneliti dalam rangka meningkatkan loyalitas pelanggan adalah:

1. Sebaiknya perusahaan lebih meningkatkan pelayanan dan mempertahankan keunggulan kartu prabayar IM3 agar pelanggan tidak beralih ke perusahaan lain
2. IM3 hendaknya lebih memberikan banyak keuntungan kepada pelanggan agar para pelanggan semakin tertarik untuk tetap berlangganan kepada IM3, misalnya dengan meningkatkan jumlah bonus. Sehingga komitmen pelanggan tetap terjaga.