

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan tentang Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Perdana Telkomsel, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan persepsi responden Kualitas Produk Kartu Perdana Telkomsel memiliki kategori baik.
2. Berdasarkan persepsi responden Loyalitas Pelanggan Kartu Perdana Telkomsel memiliki kategori baik.
3. Hasil penelitian Kualitas Produk memiliki pengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan. Sebesar 19,5% variasi nilai loyalitas pelanggan dijelaskan oleh variabel kualitas produk. sedangkan 80,5% variasi nilai loyalitas pelanggan dijelaskan oleh variabel yang tidak diteliti pada penelitian ini

B. Saran

Berdasarkan nilai indikator pada deskripsi variabel serta pembahasan dan kesimpulan dalam penelitian ini yang telah dijabarkan, maka saran yang peneliti ingin sampaikan yaitu :

1. Bagi Telkomsel

Berdasarkan indikator “Telkomsel memiliki desain (*packaging*) yang menarik dibandingkan operator lain” memiliki pernyataan ragu-ragu

paling besar, maka Telkomsel harus lebih memperhatikan tentang desain (packaging) yang menarik. Oleh karena itu, Telkomsel harus membuat desain packaging yang lebih menarik dengan menggunakan futuristik shape agar terkesan futuristik dan dikombinasikan dengan beberapa pilihan warna yang tepat.

2. Bagi masyarakat

Masyarakat tidak perlu ragu untuk memilih atau menggunakan kartu perdana Telkomsel, karena hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan kartu perdana telkomsel dapat dikategorikan baik.

3. Bagi penelitian selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian disarankan untuk meneliti variable-variable bebas lainnya selain kualitas produk. Karena dari penelitian ini diketahui bahwa 80,5% variasi nilai loyalitas pelanggan ditentukan oleh variabel-variabel lainnya.