

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dengan mengacu pada rumusan masalah dalam penelitian ini dan penyajian data yang terkumpul maka peneliti menyusun beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kepuasan konsumen (X) pada santriwati Pondok Pesantren Avissina Ngronggo Kediri dalam kategori cukup, karena nilai mean sebesar 34,3333 berada diantara skor 32,2634 dan 36,4031.
2. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel loyalitas pelanggan (Y) pada santriwati Pondok Pesantren Avissina Ngronggo Kediri dalam kategori cukup, karena nilai mean sebesar 11,0108 diantara skor 9,7265 dan 12,2951.
3. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kepuasan konsumen (X) mempunyai pengaruh terhadap variabel loyalitas pelanggan (Y) Kartu Indosat Ooredoo pada santriwati Pondok Pesantren Avissina. Hal ini di buktikan dengan uji hipotesis untuk variabel X (kepuasan konsumen) diperoleh hasil $t_{hitung} 79,980$ dan nilai sig. 0,000 sebesar $0,000 < 0,05$, untuk variabel Y (loyalitas pelanggan) diperoleh hasil $t_{hitung} 41,339$ dan nilai sig. 0,000 sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Hasil analisis menggunakan rumus

regresi linier sederhana diperoleh hasil bahwa besarnya pengaruh kepuasan konsumen 0,583 atau sebesar 58,3% terhadap loyalitas pelanggan dan sisanya 41,7% di pengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang digunakan, seperti ikatan emosi, kepercayaan, kemudahan, dan pengalaman dengan perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen cukup berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan kartu Indosat Ooredoo pada santriwati Pondok Pesantren Avissina Ngronggo Kediri.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti ingin menyampaikan beberapa saran yang sekiranya dapat dijadikan masukan, yakni sebagai berikut:

1. Perusahaan perlu meningkatkan atribut yang berkaitan dengan produk Indosat Ooredoo terutama pada kualitas sinyal untuk mempertahankan loyalitas pelanggan. Karena kualitas sinyal yang baik akan menimbulkan kepuasan konsumen pada suatu produk sehingga mendorong untuk melakukan pembelian ulang pada produk yang sama. Pembelian ulang inilah yang akan menimbulkan loyalitas pelanggan.
2. Perusahaan juga perlu meningkatkan atribut yang berkaitan dengan layanan Indosat Ooredoo terutama pada kemampuan dalam mengatasi permasalahan yang di ajukan oleh pengguna kartu seluler tersebut. Misalnya masalah pemotongan pulsa yang tidak semestinya sehingga

merugikan konsumen sebagai akibat penggunaan paket layanan yang di tawarkan pihak Indosat Ooredoo.

3. Perusahaan juga perlu meningkatkan atribut yang berkaitan dengan pembelian Indosat Ooredoo, perusahaan perlu membuat inovasi-inovasi produk baru yang menarik dan mengikuti *trend* yang lebih sesuai dengan apa yang di kehendaki konsumen. Sehingga akan menciptakan loyalitas pelanggan pada Indosat Ooredoo.
4. Untuk penelitian di masa yang akan datang sebaiknya memperluas variabel dan pengukuran variabel penelitian sehingga dapat lebih meningkatkan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan dan mempermudah penelitian berikutnya dalam menilai pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan.