

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka terdapat beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 7,238 + 0,244 X_1 + 0,549 X_2$$

Yang berarti :

- a. Konstanta sebesar 7,238 dapat diartikan bahwa Y akan bernilai sebesar 7,238 pada saat  $X_1$  dan  $X_2$  bernilai nol (tidak ada).
  - b. Koefisien regresi  $X_1$  sebesar 0,244 menyatakan bahwa kenaikan satu satuan  $X_1$  akan meningkatkan Y sebesar 0,244.
  - c. Koefisien regresi  $X_2$  sebesar 0,549 menyatakan bahwa kenaikan satu satuan  $X_2$  akan meningkatkan Y sebesar 0,549.
2. Diperoleh nilai  $R^2$  sebesar 0,411. yang berarti variabel  $X_1$ , dan  $X_2$ , menjelaskan pengaruh terhadap variabel Y sebesar 41,1% ( $R^2 \times 100\%$  ;  $0,411 \times 100\% = 41,1\%$ ) sedangkan sisanya 58,9% ( $100\% - R^2$ ) dijelaskan oleh variabel – variabel lain di luar model penelitian ini.
3. Setelah dilakukan Uji Hipotesis secara Simultan (Uji – F), Variabel  $X_1$  dan  $X_2$  secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Y.
4. Setelah dilakukan Uji Hipotesis secara parsial (Uji – t,) variabel  $X_1$  dan  $X_2$  secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Y.

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas beberapa saran yang dapat diberikana dalah sebagai berikut.

1. PT Telkomsel sebagai perusahaan yang memproduksi kartu seluler simPATI harus lebih meningkatkan kualitas pelayanannya, dikarenakan berdasarkan hasil olah data kuesioner yang menyatakan bahwa sebagian besar konsumen menyatakan kualitas pelayanan simPATI tidak baik yaitu sebesar 41.24%. maka dari itu pihak PT telkomsel haruslah lebih meningkatkan kualitas pelayanannya seperti lebih empati terhadap konsumennya dengan memberikan pelayanan yang lebih memuaskan seperti : Memperkuat sinyal ke seluruh jangkauan, karena banyaknya keluhan konsumen terhadap sinyal yang diberikan simPATI. Serta penurunan tarif bicara dan SMS ke operator lain.
2. PT Telkomsel juga harus lebih meningkatkan promosinya terutama dalam bidang periklanan. Berdasarkan hasil olah data kuesioner, konsumen hanya memberikan tanggapan cukup baik yaitu sebesar 39.2%. PT Telkomsel khususnya iklan simPATI hendaknya merancang iklan yang lebih kreatif, inovatif, dan menarik agar konsumen kartu seluler simPATI dapat mengetahui informasi yang selalu berubah serta bagi calon konsumen yang akan menggunakan kartu seluler simPATI dapat tertarik untuk menggunakan produk karena adanya iklan yang menarik dan informasi yang jelas.
3. PT Telkomsel harus lebih memperhatikan aspek loyalitas konsumen, karena berdasarkan hasil olah data konsumen yang memiliki loyalitas cukup baik

hanya 37.1%, loyalitas konsumen merupakan kunci sukses keberhasilan suatu perusahaan, terlebih terhadap perusahaan besar seperti Telkomsel yang sudah dikenal banyak orang. Agar loyalitas konsumen dapat tercapai dengan tinggi, maka haruslah PT Telkomsel khususnya kartu seluler simPATI lebih mengutamakan kepentingan konsumen yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik, iklan yang menarik, dan aspek-aspek lainnya.

4. Bagi penelilitain yang tertarik meneliti tentang variabel kualitas pelayanan dan iklan diharapkan dapat meneruskan dan mengembangkan penelitian ini dengan menambah faktor-faktor lain yang mempengaruhi loyalitas konsumen. Karena sebanyak 58,9% loyalitas konsumen dipengaruhi oleh faktor lain diluar faktor kualitas pelayanan dan iklan. Adapun faktor lain yang mempengaruhi loyalitas konsumen seperti :harga, promosi, kualitas produk, strategi penjualan, citra merek, kepuasan konsumen, dan lain-lain. Dengan adanya kelanjutan dari penelitian ini diharapkan mampu mendapatkan hasil yang lebih baik terhadap loyalitas konsumen dalam menggunakan kartu seluler simPATI.