

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 100 responden yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan IndiHome di Kota Semarang melalui kepuasan konsumen, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan IndiHome termasuk dalam kategori baik. Namun pelanggan merasa bahwa IndiHome masih perlu meningkatkan kualitas pelayanannya seperti kecepatan dan kecermatan dalam menangani keluhan yang diajukan konsumennya, supaya para pelanggan tidak mengajukan keluhan yang sama secara berulang.
2. Pada variabel loyalitas pelanggan, para pelanggan termasuk dalam kategori cukup setuju untuk tetap menggunakan IndiHome. Hal ini disebabkan beberapa pelanggan menyatakan masih ragu untuk loyal terhadap IndiHome dikarenakan pelayanan yang diberikan masih belum optimal sesuai dengan yang diinginkan oleh para pelanggannya, sehingga tidak sedikit pula pelanggan ingin mencoba produk lain yang serupa.
3. Variabel kepuasan konsumen, para pelanggan IndiHome termasuk dalam kategori cukup setuju bahwa mereka sudah merasa puas. Namun, para konsumen/pelanggan masih sering mengajukan keluhan-keluhan terkait gangguan pada IndiHome yang menyebabkan tingkat kepuasan konsumen belum tinggi.

4. Kualitas pelayanan memberi pengaruh signifikan pada loyalitas pelanggan.
5. Kualitas pelayanan memberi pengaruh signifikan pada kepuasan konsumen.
6. Kepuasan konsumen memberi pengaruh signifikan pada loyalitas pelanggan.
7. Kepuasan konsumen merupakan variabel mediasi parsial antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, yang diuji menggunakan *sobel test*. Berdasar hasil penelitian, tingkat loyalitas pelanggan akan lebih besar apabila melalui kepuasan konsumen.

4.2 Saran

Melalui kesimpulan yang telah didapatkan dari hasil penelitian ini, beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan IndiHome di Kota Semarang, sebagai berikut:

1. IndiHome perlu melakukan penanganan keluhan dengan cepat, tepat dan cermat agar pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga tidak terjadi keluhan yang sama berulang kali.
2. IndiHome diharapkan mampu memahami, mendahulukan kepentingan pelanggan serta menjamin pemenuhan pelayanan secara optimal agar pelanggan memperoleh kepuasan sehingga tidak terpengaruh merek lain.
3. IndiHome perlu memberikan standar pelayanan yang jelas, memberikan kepastian biaya layanan, serta memenuhi harapan pelanggan atas produk IndiHome itu sendiri agar tercipta kesetiaan dalam memakai produk