

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang penulis lakukan di DKI Jakarta maka dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang berlawanan untuk Kualitas Produk dan searah untuk Kualitas Pelayanan dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan probabilitas signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan mempunyai pengaruh 0,463 atau 46,3% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.
2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan memiliki pengaruh yang berlawanan yang artinya negatif dan tidak signifikan dengan probabilitas signifikansi  $0,734 > 0,05$  dan mempunyai pengaruh 0,308 atau 30,8% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan memiliki pengaruh yang searah artinya positif dan signifikan dengan probabilitas signifikansi  $0,010 < 0,05$  dan mempunyai pengaruh 0,334 atau 33,4% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang penulis lakukan di DKI Jakarta maka penulis memiliki saran untuk provider XL, maka dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Dari kedua variabel bebas yaitu Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan hanya variabel Kualitas Produk memiliki pengaruh negatif yang tidak signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Hal ini diharapkan menjadi perhatian lebih bagi Operator XL untuk lebih meningkatkan Kualitas Produknya. Diharapkan juga untuk variabel Kualitas Pelayanan dapat dipertahankan supaya jumlah pelanggan bisa lebih meningkat lagi..
2. Pada variabel bebas dalam penelitian ini merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi Loyalitas Pelanggan, diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain merupakan variabel lain diluar variabel yang sudah masuk dalam penelitian ini.