

BAB V KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan wifi Indihome di masyarakat desa megawon.
2. *Brand Image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan wifi Indihome di masyarakat desa megawon.
3. *Brand trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan wifi Indihome di masyarakat desa megawon.
4. Kualitas pelayanan, *brand image* dan *brand trust* secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan wifi IndiHome di masyarakat desa megawon.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah di kemukakan sebelumnya, maka untuk menciptakan Loyalitas Pelanggan, disarankan sebagai berikut:

1. Berdasarkan pada penelitian ini diharapkan kepada PT. Telkom khususnya pada layanan Indihome, apabila perusahaan ingin meningkatkan loyalitas pelanggan hal-hal yang perlu dilakukan kaitannya dengan kualitas pelayanan yaitu meningkatkan fasilitas pelayanan yang memuaskan para pelanggan agar tercipta pelanggan yang loyal serta memberikan tindakan yang cepat atas permasalahan yang dirasakan oleh konsumen.
2. Berdasarkan pada penelitian ini diharapkan kepada PT. Telkom khususnya pada layanan Indihome, apabila perusahaan ingin meningkatkan loyalitas pelanggan hal-hal yang perlu dilakukan kaitannya dengan *brand image* yang telah di ciptakan oleh PT. Telkom lebih di tingkatkan sehingga tertanam dalam benak konsumen bahwa PT. Telkom khususnya layanan IndiHome memiliki citra yang baik.
3. Berdasarkan pada penelitian ini diharapkan kepada PT. Telkom khususnya pada layanan Indihome untuk lebih memperhatikan *brand trust* (kepercayaan) para konsumen agar dipandang baik oleh mayoritas pelanggan guna terciptanya pelanggan yang loyal.

4. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti dengan variabel lain di luar variabel yang telah diteliti ini agar memperoleh hasil yang lebih bervariasi yang dapat berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan

