

## BAB V

### KESIMPULAN

#### A. Kesimpulan

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

1. *Switching cost* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan wifi Indihome.
2. *Customer relationship management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan wifi Indihome.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan wifi Indihome.

#### 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 *switching cost* yaitu meningkatkan fasilitas yang dimiliki dan tetap menyediakan jaringan internet yang bagus.
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 *customer relationship management* sebaiknya di pertahankan jika perlu ditingkatkan, sehingga Loyalitas Pelanggan kepada perusahaan akan terus meningkat.
3. Berdasarkan pada penelitian ini diharapkan kepada PT. Telkom khususnya pada layanan Indihome untuk lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang

diberikan kepada konsumen seperti memberikan respon kepada konsumen dalam melakukan penindak lanjutan permasalahan yang dialami konsumen dalam menggunakan layanan wifi Indihome dan memberikan tanggapan cepat atas permasalahan yang dirasakan oleh seluruh konsumen sehingga dapat meningkatkan loyalitas Pelanggan

3. 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.

