

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan penelitian adalah jawaban dari permasalahan penelitian yang dilakukan. Pada bab ini penulis akan menyajikan kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya. Berikut ini adalah kesimpulan dari hasil penelitian yaitu:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Tv Kabel MCN dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,194. Koefisien variabel kualitas pelayanan (X1) bernilai positif artinya terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan (X1) dengan loyalitas pelanggan (Y). Hal ini menunjukkan hubungan bahwa setiap kenaikan 1 poin atau 1% variabel kualitas pelayanan akan meningkatkan loyalitas pelanggan sebesar 0,194. Nilai t hitung pada variabel kualitas pelayanan sebesar 2,190 > dari t tabel 1,976575 dan nilai signifikansi pada variabel kualitas pelayanan sebesar 0,030 < dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
2. Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Tv Kabel MCN dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,392. Koefisien variabel kepuasan (X2) bernilai positif artinya terdapat hubungan positif antara kepuasan (X2) dengan loyalitas pelanggan (Y). Hal ini menunjukkan hubungan bahwa setiap kenaikan 1 poin atau 1% variabel kualitas pelayanan akan meningkatkan loyalitas pelanggan sebesar 0,392. Nilai t hitung pada variabel kepuasan sebesar 5,417 >

dari t tabel 1,976575 dan nilai signifikansi pada variabel kepuasan sebesar 0,000 < dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

3. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Tv Kabel MCN. Nilai F hitung sebesar 51.225 > dari F tabel 3,060292 dan nilai signifikansi 0,000 < dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

5.2. Saran

Dari kesimpulan di atas maka dapatlah diajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan sehingga akan menimbulkan perilaku loyal pada pelanggan TV Kabel MCN oleh sebab itu maka diharapkan dari pihak manajemen harus tetap menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanannya.
2. Untuk memelihara dan meningkatkan derajat kepuasan pelanggan pengguna Tv Kabel MCN di Kota Batam harus direncanakan dengan pola layanan yang profesional dengan mengendalikan layanan sebaik mungkin agar dapat mengorganisasikan layanan yang prima.
3. Dalam dinamika kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan pengguna TV Kabel MCN di Kota Batam selama ini harus menunjukkan proses

pengembangan usaha ke arah maju dengan memperhatikan kemajuan teknologi komputer dan komunikasi, gaya hidup masyarakat, kemajuan usaha setor perbankan untuk transaksi secara on line dan sebagainya harus diadopsi secara cermat dan bijaksana yang dapat memberikan kontribusi yang maksimal bagi kelangsungan usaha secara jangka panjang.