

## BAB V

### PENUTUP

#### 1.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh *customer relationship management* dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk di Kota Padang dapat disimpulkan bahwa:

1. *Customer relationship management* mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada konsumen PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk di Kota Padang. Hal ini berarti semakin tinggi *customer relationship management* yang didapat oleh konsumen PT. Telkom, maka semakin tinggi pula loyalitas pelanggan dalam menggunakan produk dan layanan PT. Telkom.
2. Kualitas pelayanan mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada konsumen PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk di Kota Padang. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas pelayanan yang didapat oleh konsumen PT. Telkom, maka semakin tinggi pula loyalitas pelanggan dalam menggunakan produk dan layanan PT. Telkom.
3. Berdasarkan nilai *R Square adjusted* disimpulkan bahwa loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh *customer relationship management* dan

kualitas pelayanan sebesar 71,1 % dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

## 1.2. Implikasi Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *customer relationship management* dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk di Kota Padang. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk di Kota Padang melalui peningkatan *customer relationship management* dan kualitas pelayanan. PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Kota Padang diharapkan dapat meningkatkan nilai positif di mata konsumen, dan melakukan inovasi-inovasi baru baik produk maupun pelayanan yang lebih baik lagi agar nantinya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Kota Padang juga diharapkan dapat menjadikan penelitian ini sebagai suatu referensi dalam mengambil kebijakan serta menyusun strategi untuk dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Selain itu, PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Kota Padang haruslah terus meningkatkan *customer relationship management* dan kualitas pelayanan perusahaan agar konsumen tidak berpaling pada perusahaan lain karna konsumen yang belum loyal terhadap perusahaan. Bukan hanya itu, PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Kota Padang harus memperbaiki sistem yang dirasa kurang maksimal dalam *customer relationship management* dan kualitas pelayanan dengan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Walaupun pada penelitian ini menunjukkan hasil yang cukup bagus antara

*customer relationship management* dan kualitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan, namun tetap harus terus diwaspadai bahwa pelanggan kapan saja dapat berpindah ke produk lain.

### **1.3. Keterbatasan penelitian**

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini tidak terlepas dari keterbatasan maupun kelemahan. Maka dari itu diharapkan pada peneliti-peneliti selanjutnya untuk lebih memperhatikan dan dapat melakukan perbaikan pada penelitian selanjutnya. Adapun keterbatasan-keterbatasan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini hanya dibatasi pada pelanggan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk yang berdomisili di Kota Padang. Maka dari itu, hasil dari penelitian ini belum tentu sama pada wilayah yang lain.
2. Penelitian ini tidak memasukkan beberapa variabel lain yang mungkin dapat mempengaruhi variabel loyalitas pelanggan diluar variabel peneliti.

### **1.4. Saran**

Penelitian ini masih jauh dari sempurna sehingga masih butuh penelitian tambahan yang berkelanjutan yang lebih terarah dan lebih luas dari penelitian ini, agar kelemahan yang muncul dapat diperbaiki dan disempurnakan. Saran dari penelitian ini adalah:

1. Bagi perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk

- a. PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk diharapkan untuk terus berupaya menumbuhkan loyalitas pelanggan. PT Telkom juga sebaiknya mengupayakan untuk meningkatkan nilai positif *customer relationship management* dan kualitas pelayanan di mata konsumen.
- b. PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk harus terus memberikan pelayanan yang cepat tanggap dan sesuai harapan pelanggan adalah salah satu upaya untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Perusahaan juga sebaiknya terus melakukan inovasi-inovasi yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan.
- c. PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk sebaiknya meningkatkan kecepatan jaringan internet pada semua daerah secara merata, sehingga pada daerah-daerah tertentu yang memiliki jaringan internet yang lambat juga bisa merasakan jaringan internet yang cepat seperti halnya pada daerah-daerah pusat kota di Kota Padang.
- d. Diharapkan pihak perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk bisa memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap pada setiap daerah yang mengalami masalah baik itu daerah yang jauh dari pusat kota maupun daerah yang dekat dengan pusat kota.
- e. PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk sebaiknya dapat meningkatkan kedekatan dengan pelanggan, yakni dengan cara membuat event-event tertentu atau membuat suatu komunitas dan dapat meningkatkan intensitas

aktivitas-aktivitas interaksi antar perusahaan dengan pelanggan maupun calon pelanggan.

- f. PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk sebaiknya terus memberikan informasi mengenai produk, promo dan informasi penting lainnya seperti perubahan prosedur atau kenaikan harga untuk tetap menjalin hubungan dengan pelanggan dan menjaga kepercayaan pelanggan.
- g. Staf/karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk diharapkan dapat terus melayani pelanggan dengan ramah, dan sopan. Serta mampu mengatasi permintaan maupun keluhan pelanggan dengan bijak.

2. Bagi peneliti selanjutnya

- a. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel lainnya selain *customer relationship management* dan kualitas pelayanan yang tentunya dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan.
- b. Diharapkan peneliti selanjutnya untuk meneliti konsumen PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk di kota-kota lainnya sehingga hasil penelitian ini nantinya dapat menjadi perbandingan.
- c. Disarankan pada peneliti selanjutnya menambahkan teknik pengumpulan data dengan wawancara agar didapat hasil yang lebih objektif.