

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data dan pembahasan maka diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas jaringan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pengguna layanan Faznet.
2. Variabel harga tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pengguna layanan Faznet.
3. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pengguna layanan Faznet.
4. Variabel kualitas jaringan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna layanan Faznet.
5. Variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna layanan Faznet.
6. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna layanan Faznet.
7. Variabel kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pengguna layanan Faznet.
8. Secara tidak langsung kepuasan mampu memediasi pengaruh kualitas jaringan terhadap loyalitas pelanggan pengguna layanan Faznet.
9. Secara tidak langsung kepuasan mampu memediasi pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan pengguna layanan Faznet.

10. Secara tidak langsung kepuasan mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pengguna layanan Faznet.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian ini dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut :

1. Faznet perlu konsisten melakukan investasi dan pengembangan infrastruktur jaringan. Fokus pada peningkatan kecepatan, stabilitas, dan jangkauan jaringan akan menjadi kunci mempertahankan pelanggan. Perlu dilakukan pembaruan teknologi secara berkala dan pemeliharaan infrastruktur yang komprehensif.
2. Meskipun harga tidak langsung mempengaruhi loyalitas, perusahaan tetap perlu mempertahankan strategi penetapan harga yang kompetitif. Komunikasikan dengan jelas *value proposition* yang ditawarkan, sehingga pelanggan merasa mendapatkan nilai yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.
3. Tingkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan berkelanjutan bagi karyawan. Fokus pada pengembangan kemampuan komunikasi, responsivitas, dan pemecahan masalah. Fasilitasi sarana komunikasi yang mudah diakses pelanggan, seperti layanan pelanggan yang cepat tanggap melalui berbagai kanal.
4. Implementasikan program-program yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan. Hal ini dapat dilakukan melalui survei berkala, program loyalitas, penawaran khusus, dan respons cepat terhadap

umpan balik pelanggan. Dengan menciptakan pengalaman positif yang konsisten, Faznet dapat membangun basis pelanggan yang loyal dan setia.

5. Melakukan riset dan survei berkala untuk memahami kebutuhan dan persepsi pelanggan. Hal ini memungkinkan Faznet untuk secara proaktif mengidentifikasi area perbaikan dan mengembangkan layanan yang sesuai dengan ekspektasi pasar.
6. Untuk peneliti yang akan dilakukan dimasa mendatang perlu fokus pada pengembangan pendekatan komprehensif untuk memahami dinamika loyalitas pelanggan. Disarankan memperluas cakupan variabel penelitian dengan menambahkan variabel baru seperti citra merek, kepercayaan, atau kualitas komunikasi. Hal ini akan memberikan perspektif yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pelanggan. Perhatian khusus perlu diberikan pada faktor harga yang belum menunjukkan pengaruh signifikan. Penelitian mendatang disarankan untuk melakukan investigasi mendalam terkait persepsi harga, mengeksplorasi faktor-faktor spesifik yang mungkin memiliki pengaruh berbeda terhadap loyalitas pelanggan.