

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Layanan dan *Perceived Value* terhadap Loyalitas Pelanggan yang dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan Kartu Seluler IM3 pada Mahasiswa Universitas Brawijaya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Layanan ( $X_1$ ) berpengaruh langsung secara signifikan terhadap variabel *Perceived Value* ( $X_2$ ), dengan nilai R square 0,328 dengan tingkat signifikansi 0,000 ( $P < 0,05$ ).
2. Variabel Kualitas Layanan ( $X_1$ ) berpengaruh langsung secara signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y), dengan nilai *Standardized Coefficients Beta* sebesar 0,385 dengan tingkat signifikansi 0,000 ( $P < 0,05$ ).
3. Variabel *Perceived Value* ( $X_2$ ) berpengaruh langsung secara signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y), dengan nilai *Standardized Coefficients Beta* 0,349 dengan tingkat signifikansi 0,000 ( $P < 0,05$ ).
4. Variabel Kualitas Layanan ( $X_1$ ) berpengaruh langsung secara signifikan terhadap variabel Loyalitas Pelanggan (Z), dengan nilai *Standardized Coefficients Beta* 0,504 dengan tingkat signifikansi 0,000 ( $P < 0,05$ ).
5. Variabel *Perceived Value* ( $X_2$ ) berpengaruh langsung secara tidak signifikan terhadap variabel Loyalitas Pelanggan (Z), dengan nilai *Standardized Coefficients Beta* 0,068 dengan tingkat signifikansi 0,479 ( $P > 0,05$ ).

6. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) berpengaruh langsung secara signifikan terhadap variabel Loyalitas Pelanggan (Z), dengan nilai *Standardized Coefficients Beta* 0,207 dengan tingkat signifikansi 0,035 ( $P < 0,05$ ).

## B. Saran

1. Pihak Seluler IM3 maupun Indosat diharapkan untuk memperbaiki kualitas jaringan baik itu untuk telepon SMS maupun internet, terutama masalah pending yang sering dialami oleh pelanggan Kartu Seluler IM3.
2. Perusahaan perlu membuat desain yang menarik dan mengikuti *trend* saat ini karena anak muda mempunyai karakter yang ingin selalu mengikuti perkembangan jaman, dengan desain produk yang “gaul” dan tak ketinggalan jaman, akan menciptakan loyalitas pelanggan pada produk IM3.
3. Segmen pasar IM3 yang sebagian anak muda harus menjadi pertimbangan utama perusahaan dalam menetapkan harga, hal ini dikarenakan mayoritas anak muda belum mempunyai penghasilan. Perusahaan harus mempertimbangkan harga yang terjangkau untuk pelanggan agar mereka tetap melakukan pembelian ulang pada IM3 yang nantinya akan mendorong loyalitas pelanggan.
4. Kualitas pelayanan yang baik yang harus ditingkatkan, mulai dari jaringan, pelayanan di galeri Indosat, mereduksi semua permasalahan yang sering terjadi.
5. Penelitian ini perlu dikembangkan lebih lanjut dengan penelitian yang sejenis dengan lokasi yang berbeda atau dengan menggunakan variabel yang berbeda agar hasil penelitian secara umum lebih dapat digeneralisasikan. Bagi peneliti

selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan acuan dan perbandingan dalam melakukan penelitian serupa di masa yang akan datang.

