BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada bab 4 mengenai "Hubungan Citra Telkom Flexi Oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Bandung Terhadap Loyalitas Komunitasnya" diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hubungan antara kedua variabel yaitu antara pengalaman Telkom Flexi pelanggan terhadap loyalitas komunitasnya adalah hubungan yang cukup berarti hubungan antara indikator dan variabel bersifat signifikan
2. Hubungan antara kedua variabel yaitu antara kepercayaan Telkom Flexi terhadap loyalitas komunitasnya adalah hubungan yang cukup berarti hubungan antara indikator dan variabel bersifat signifikan
3. Hubungan antara kedua variabel yaitu antara perasaan terhadap loyalitas komunitas adalah hubungan yang sangat rendah, tidak kuat antara indikator dan variabel bersifat tidak signifikan
4. Hubungan antara kedua variabel yaitu antara pengetahuan terhadap loyalitas komunitas adalah hubungan yang sedang, cukup kuat hubungan antara indikator dan variabel bersifat signifikan

5. Hubungan antara kedua variabel yaitu antara citra terhadap terus mendukung adalah hubungan yang cukup kuat hubungan antara indikator dan variabel bersifat signifikan
6. Hubungan antara kedua variabel yaitu antara citra Telkom Flexi terhadap membeli adalah hubungan yang cukup berarti hubungan antara indikator dan variabel bersifat signifikan
7. Hubungan antara kedua variabel yaitu antara citra terhadap menggunakan adalah hubungan yang cukup kuat hubungan antara indikator dan variabel bersifat signifikan
8. Hubungan antara kedua variabel yaitu antara citra terhadap merekomendasikan adalah hubungan yang kuat hubungan antara indikator dan variabel bersifat signifikan
9. Hubungan antara kedua variabel yaitu antara citra Telkom Flexi terhadap loyalitas komunitasnya adalah hubungan yang **tinggi, kuat** hubungan antara indikator dan variabel bersifat signifikan

Jadi kesimpulan dari penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti menunjukkan bahwa citra Telkom Flexi sudah sangat baik di mata komunitasnya, dikarenakan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk sudah sangat berpengalaman dan mendapatkan berbagai penghargaan atas semua usahanya.

5.2 Saran-saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan penulis maka dapat dikemukakan beberapa hal sebagai berikut:

> Telkom Flexi melalui Public Relations PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk harus lebih sering melibatkan komunitas Flexi untuk memeriahkan acara-acara Telkom Flexi sehingga akan meningkatkan loyalitas mereka terhadap Telkom Flexi.

Telkom Flexi tidak hanya sekedar mengajak komunitas Flexi untuk mengikuti acara mereka, akan tetapi juga memberikan feedback yang bisa membuat mereka merasa bahwa mereka diperhatikan oleh Telkom Flexi sehingga hal tersebut akan membuat komunitas Telkom Flexi semakin loyal.