BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Kepercayaan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Fiber di PT. Telkom Divisi Regional III Home Service II Bandung, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggapan responden (pelanggan) mengenai kepercayaan pada produk Indihome Fiber di PT. Telkom Divisi Regional III Home Service II berada dalam kategori cukup baik. Indikator kejujuran memperoleh skor tertinggi dengan kategori baik, sedangkan indikator kredibilitas memperoleh skor yang paling rendah dengan kategori kurang baik. Namun secara umum semua ukuran kepercayaan masuk dalam kategori cukup baik. Hal ini mengindikasikan bahwa keseluruhan kepercayaan pelanggan pada produk Indihome Fiber di PT. Telkom Divisi Regional III Home Service II berada dalam kondisi cukup baik.
2. Penanganan keluhan yang dilakukan petugas Indihome Fiber di PT. Telkom Divisi Regional III Home Service II berada pada kategori cukup baik. Indikator kemudahan bagi konsumen dalam menghubungi perusahaan memperoleh skor tertinggi dengan kategori baik, sedangkan indikator kecepatan dalam penanganan keluhan memperoleh skor paling rendah dengan kategori kurang

baik. secara umum penanganan keluhan yang dilakukan petugas Indihome Fiber berada dalam kategori cukup baik

3. Dari ketiga indikator komunikasi positif dari mulut ke mulut memperoleh skor tertinggi dengan kategori cukup baik, sedangakan indikator kecenderungan untuk tidak pindah merek dan mau merekomendasikan kepada orang lain berada dalam kategori kurang baik. Namun secara umum semua ukuran untuk loyalitas pelanggan berada dalam kategori cukup baik
4. Secara simultan kepercayaan dan penanganan keluhan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan kontribusi pengaruh yang diberikan sebesar 64,6%, sedangkan 35,4% sisanya merupakan besar kontribusi pengaruh yang diberikan oleh faktor lainnya yang tidak diteliti.

   Jika dilihat secara parsial:

   a) Kepercayaan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan kontribusi yang diberikan sebesar 26,2%.
   b) Penanganan keluhan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan kontribusi yang diberikan sebesar 38,4%.

5.2 Saran

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang Kepercayaan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Fiber

di PT. Telkom Divisi Regional III Home Service II Bandung, maka penulis akan memberikan beberapa saran mengenai masalah yang diteliti:

1. Kepercayaan pelanggan pada produk jasa telekomunikasi Indihome Fiber di PT. Telkom Divisi Regional III Home Service II tergolong cukup baik,terdapat hal yang disarankan untuk ditingkatkan yaitu indikator kredibilitas yang mendapatkan nilai paling rendah. Dalam hal ini untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap produk Indihome, petugas-petugas Indihome harus memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi pada setiap layanan yang dirasakan oleh pelanggan Indihome Fiber
2. Penanganan keluhan hendaknya diselesaikan dengan cepat karena indikator kecepatan dalam penanganan keluhan tergolong kategori kurang baik, sudah seharusnya perusahaan menekankan istilah "*after sales"* karena keluhan terjadi biasanya setelah berlangganan produk. Artinya, perusahaan harus *"fast respon"* dalam menangani masalah-masalah yang terjadi yang mengakibatkan kerugian bagi pelanggan
3. Loyalitas pelanggan Indihome Fiber di PT. Telkom Divisi Regional III Home Service II Bandung tergolong kategori cukup baik dikarenakan indikator kecenderungan untuk tidak pindah merek dan indikator mau merekomendasikan produk kepada orang lain mendapatkan nilai yang paling rendah dan masuk dalam kategori kurang baik. Hal ini disebabkan masih

banyak pelanggan Indihome Fiber di PT. Telkom Divisi Regional III Home Service II Bandung masih menerima produk lain yang sejenis.

4. Pengaruh antara ketiga variabel sudah memiliki keterkaitan yang signifikan. Maka dari itu PT. Telkom Divisi Regional III Home Service II Bandung lebih dapat meningkatkan layanan jasa dari produk Indihome Fiber agar pelanggan tetap loyal dikarenakan biaya untuk mencari pelanggan baru lebih tinggi daripada mempertahankan pelanggan lama. Sehingga, loyalitas pelanggan yang diukur oleh variabel Kepercayaan dan Penanganan Keluhan dapat dijadikan acuan untuk pembenahan perusahaan sehingga dapat meningkatkan keuntungan perusahaan