BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Seluler Simpati Telkomsel di Kota Kupang, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan kartu seluler Simpati Telkomsel di Kota Kupang.
2. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan kartu seluler Simpati Telkomsel di Kota Kupang.
3. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kepercayaan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan kartu seluler Simpati Telkomsel di Kota Kupang.

5.2 Implikasi Teoritis

Implikasi teoritis dari hasil penelitian ini yaitu dapat menjadi bukti empiris yang menjelaskan pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan kartu seluler Simpati Telkomsel di Kota Kupang, sehingga hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi kepentingan keilmuan yang kemudian dapat dijadikan

sebagai acuan maupun referensi untuk penelitian mendatang. Implikasi teoritis dalam penelitian ini adalah:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan kartu seluler Simpati Telkomsel di Kota Kupang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Panji (2022) dengan judul Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Seluler Simpati Telkomsel Pada Mahasiswa Universitas Muria Kudus, yang menyimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan hal ini menunjukkan bahwa hasil penelitian mendukung teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2020:152) yang menyatakan bahwa kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan melalui kinerja, keandalan, daya tahan, serta atribut lainnya. Kualitas produk yang mampu memberikan manfaat sesuai dengan harapan pelanggan dapat mendorong pelanggan untuk tetap menggunakan produk tersebut. Dengan demikian, semakin baik kualitas kartu seluler Simpati Telkomsel yang dirasakan pelanggan, terutama dari kemampuan produk memenuhi kebutuhan, minimnya gangguan, kesesuaian dengan yang dijanjikan, kemudahan penggunaan, dan keberlangsungan fungsi produk, maka semakin tinggi pula loyalitas pelanggan.

2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan kartu seluler Simpati Telkomsel di Kota Kupang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Saputro dkk. (2021) dengan judul Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan kartu prabayar Simpati (Studi kasus pada masyarakat Solo, Jawa Tengah). Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan hal ini menunjukkan bahwa hasil penelitian memiliki arah hubungan yang sesuai dengan teori menurut Indrasari (2019:103) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan penilaian pelanggan terhadap baik atau buruknya pelayanan berdasarkan persepsi dan pengalaman pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan pengalaman positif kepada pelanggan. Namun, dalam penelitian ini kualitas pelayanan belum mampu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Implikasi dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Telkomsel di Kota Kupang tetap perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, meskipun variabel tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dalam penelitian ini. Telkomsel dapat meningkatkan kecepatan dalam merespons keluhan pelanggan, memberikan informasi yang akurat dan mudah dipahami, serta meningkatkan konsistensi pelayanan melalui gerai maupun layanan digital. Dengan demikian, kualitas pelayanan tetap dapat menjadi

pendukung dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang baik dan mempertahankan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepercayaan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan kartu seluler Simpati Telkomsel di Kota Kupang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Panji (2022) dengan judul Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Seluler Simpati Telkomsel Pada Mahasiswa Universitas Muria Kudus, yang menyimpulkan bahwa kepercayaan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan lal ini menunjukkan bahwa hasil penelitian mendukung teori yang dikemukakan oleh Priansa (2017:115) yang menyatakan bahwa kepercayaan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan bahwa perusahaan mampu memberikan produk atau jasa sesuai dengan informasi, janji, dan komitmen yang telah disampaikan, sehingga pelanggan merasa yakin terhadap kualitas, keandalan, serta kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan mereka secara konsisten. Dengan demikian, semakin tinggi kepercayaan pelanggan terhadap Telkomsel, terutama dalam hal kejujuran informasi, kemampuan menepati janji, menyelesaikan permasalahan, dan memberikan pelayanan secara konsisten, maka semakin tinggi pula loyalitas pelanggan.

5.3 Implikasi Terapan

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, berikut disampaikan beberapa implikasi terapan yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Telkomsel dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan kartu seluler Simpati di Kota Kupang:

1. Kualitas Produk

   Berdasarkan hasil penelitian, seluruh indikator variabel kualitas produk berada pada kategori tinggi. Namun, terdapat pernyataan yang memperoleh nilai indeks terendah dibandingkan pernyataan lainnya, yaitu Saya dapat menggunakan Kartu Seluler Simpati Telkomsel tanpa mengalami gangguan dengan nilai indeks sebesar 79,5. Oleh karena itu, Telkomsel di Kota Kupang perlu meningkatkan kestabilan jaringan agar pelanggan dapat menggunakan layanan tanpa mengalami gangguan. Hal ini dapat dilakukan melalui pemeliharaan jaringan secara berkala, pemantauan kualitas jaringan, serta penanganan gangguan yang lebih cepat. Dengan demikian, pelanggan dapat merasakan kualitas layanan yang lebih baik dan terdorong untuk tetap menggunakan Kartu Seluler Simpati Telkomsel.

2. Kualitas Pelayanan

   Berdasarkan hasil penelitian, seluruh indikator variabel kualitas pelayanan berada pada kategori tinggi. Namun, terdapat pernyataan yang memperoleh nilai indeks terendah dibandingkan pernyataan lainnya, yaitu Saya menerima penanganan keluhan yang cepat ketika mengalami kendala pada layanan Kartu Seluler Simpati Telkomsel dengan nilai indeks sebesar

78,4. Oleh karena itu, Telkomsel di Kota Kupang perlu meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam menangani keluhan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan mempercepat respons terhadap pengaduan, menyediakan saluran pengaduan yang mudah diakses, serta memberikan informasi yang jelas mengenai proses penyelesaian keluhan. Dengan demikian, pelanggan akan merasa lebih diperhatikan dan memperoleh pengalaman pelayanan yang lebih baik.

3. Kepercayaan Pelanggann

Berdasarkan hasil penelitian, seluruh indikator variabel kepercayaan pelanggan berada pada kategori tinggi. Namun, terdapat pernyataan yang memperoleh nilai indeks terendah dibandingkan pernyataan lainnya, yaitu Saya percaya Telkomsel bersikap jujur dan terbuka dalam menyampaikan informasi mengenai Kartu Seluler Simpati Telkomsel dengan nilai indeks sebesar 80,4. Oleh karena itu, Telkomsel di Kota Kupang perlu meningkatkan keterbukaan dan kejujuran dalam menyampaikan informasi kepada pelanggan, khususnya mengenai paket internet, tarif, masa berlaku, ketentuan penggunaan, dan manfaat layanan yang ditawarkan. Hal ini dapat dilakukan dengan memastikan bahwa informasi yang disampaikan melalui gerai, layanan pelanggan, aplikasi, maupun media resmi Telkomsel mudah dipahami, akurat, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, kepercayaan pelanggan dapat dipertahankan dan ditingkatkan.