

BAB V

PENUTUP

a. Kesimpulan

Dari hasil perhitungan dan pembahasan yang dilakukan maka dari penelitian ini dapat diambil beberapa kesimpulan antara lain :

1. Dari Uji Hipotesis didapatkan fakta kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan di Wahana.Net. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi kualitas layanan lebih besar dari probabilitas.
2. Dari Uji Hipotesis didapatkan fakta harga tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan di Wahana.Net. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi kualitas produk lebih besar dari probabilitas.
3. Dari Uji Hipotesis didapatkan fakta kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Wahana.Net. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi kualitas layanan lebih kecil dari probabilitas.
4. Dari Uji Hipotesis didapatkan fakta harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Wahana.Net. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi kualitas produk lebih kecil dari probabilitas.
5. Dari Uji Hipotesis didapatkan fakta kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan di Wahana.Net. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi kepuasan pelanggan lebih kecil dari probabilitas.
6. Dari Uji Sobel didapatkan kepuasan pelanggan mampu memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Wahana.Net. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai sobel test lebih besar standar sobel probability dan nilai p-value nilai lebih kecil dari standar p-value probability.

7. Dari Uji Sobel didapatkan kepuasan pelanggan mampu memediasi pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan di Wahana.Net. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai sobel test lebih besar standar sobel probability dan nilai p-value nilai lebih kecil dari standar p-value probability.

b. Saran

5.2.1 Umum

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti selanjutnya, manfaatkan waktu penelitian secara maksimal agar kita bisa mengantisipasi kesalahan perhitungan kuesioner dengan mengulangnya lagi.
2. Bagi mahasiswa, perbanyak membaca literasi dari penelitian terdahulu, karena dari penelitian terdahulu kita mampu menyusun hipotesis dan menjawab kebenaran dari penelitian yang akan dilakukan.
3. Bagi pembaca umumnya, semoga dengan adanya skripsi ini dapat dijadikan sumber sitasi yang baik kedepannya dalam menyusun penelitian.

5.2.2 Khusus

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka beberapa saran yang dapat diberikan kepada Wahana.Net sebagai penyedia layanan internet adalah sebagai berikut:

1. Wahana.Net disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan, terutama dalam hal kecepatan respons, kestabilan jaringan, serta penanganan keluhan pelanggan agar dapat meningkatkan loyalitas pelanggan secara langsung.

2. Wahana.Net disarankan untuk menetapkan harga yang kompetitif dan sesuai dengan manfaat layanan yang diterima pelanggan, serta melakukan evaluasi harga secara berkala agar tetap mampu mempertahankan pelanggan.
3. Wahana.Net perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan, seperti kestabilan koneksi, kecepatan internet, serta pelayanan yang cepat dan ramah karena aspek tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
4. Wahana.Net disarankan memberikan harga yang sebanding dengan kualitas layanan yang diberikan, serta menyediakan pilihan paket internet yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan pelanggan.
5. Wahana.Net perlu memprioritaskan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan kualitas pelayanan, menanggapi keluhan dengan cepat, dan menjaga kestabilan jaringan sehingga pelanggan terdorong untuk tetap menggunakan layanan.
6. Wahana.Net disarankan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai prioritas dalam meningkatkan loyalitas, dengan memastikan kualitas layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.
7. Wahana.Net disarankan menjaga keseimbangan antara harga dan kualitas layanan agar pelanggan merasa memperoleh manfaat yang sesuai dengan biaya yang dikeluarkan, sehingga kepuasan dan loyalitas pelanggan dapat terus dipertahankan.