

## **BAB V SIMPULAN**

### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan dari pengujian dan analisis yang telah didapatkan oleh peneliti sebagai berikut :

1. Variabel *experiential value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty* di Kabupaten Gresik.
2. Variabel *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty* di Kabupaten Gresik.
3. Variabel *trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty* di Kabupaten Gresik.

### **5.2 Rekomendasi**

Dengan berdasarkan hasil dari analisis, pembahasan dan juga simpulan dari penelitian ini, maka rekomendasi dari penelitian dapat diberikan sebagai berikut :

1. Bagi Aspek Manajerial

Sebagai perusahaan yang bergerak dan berkembang di bidang telekomunikasi dan informasi harus dapat memiliki pelanggan yang loyal untuk bisa meningkatkan margin perusahaan dengan beberapa strategi-strategi yang lebih baik. Dengan begitu PT Telkom dapat bersaing dengan kompetitor lainnya juga bergerak di bidang yang sama. Untuk itu dapat memperbaiki beberapa faktor yang dapat berpengaruh terhadap *customer loyalty* diantaranya :

a. *Experiential Value*

Indihome diharapkan untuk dapat memberikan persepsi pelanggan bahwa produk layanan yang digunakan memiliki nyaman dan rasa puas yang tinggi. Dapat dengan memberikan memberikan layanan yang jauh lebih baik sesuai dengan harapan pelanggan sehingga pelanggan mendapatkan kesan yang baik terhadap layanan indihome.

b. *Service Quality*

Indihome merupakan sebuah layanan jasa yang tentunya diharuskan memiliki cara pelayanan cukup baik bagi pelanggan. Dapat meningkatkan pelayanan pada saat pelanggan membutuhkan saat itu juga. Menghindari segala hal yang membuat pelanggan merasa kecewa seperti memperbaiki atau mengecek setiap jaringan yang rentan akan gangguan.

c. *Trust*

PT Telkom yang menjadi salah satu perusahaan BUMN yang bergerak dibidang telekomunikasi dan teknologi, memiliki peran yang sangat tinggi bagi produk yang dipasarkan. Maka dapat memungkinkan juga hubungan antara pelanggan dan juga perusahaan dapat tetap dijaga agar tetap memiliki kepercayaan antara pelanggan juga perusahaan jasa.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai pengetahuan variabel yang dapat dijadikan sebagai referensi.