

BAB V

SIMPULAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan analisis data yang telah melalui pembuktian terhadap hipotesis dari permasalahan yang diangkat mengenai faktor - faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan pada pengguna kartu prabayar Telkomsel di Kabupaten Kebumen, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna kartu prabayar Telkomsel di Kabupaten Kebumen. Artinya, dengan adanya kualitas produk yang baik akan mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam menggunakan kartu prabayar Telkomsel di Kabupaten Kebumen.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Brand Trust* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna kartu prabayar Telkomsel di Kabupaten Kebumen. Artinya, kepercayaan masyarakat terhadap merek yang telah dikenalnya dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan kartu prabayar Telkomsel di Kabupaten Kebumen.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada pengguna kartu prabayar Telkomsel di Kabupaten Kebumen. Artinya, dengan adanya

kualitas produk tidak menjadi sebuah pertimbangan masyarakat untuk melakukan pembelian ulang atau loyalitas dalam menggunakan kartu prabayar Telkomsel di Kabupaten Kebumen.

4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Brand Trust* berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada pengguna kartu prabayar Telkomsel di Kabupaten Kebumen. Artinya, masyarakat yang telah percaya terhadap merek akan melakukan pembelian ulang yang mempengaruhi loyalitas masyarakat tersebut dalam menggunakan kartu prabayar Telkomsel di Kabupaten Kebumen.
5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada pengguna kartu prabayar Telkomsel di Kabupaten Kebumen. Artinya, Masyarakat yang memiliki rasa puas akan mempengaruhi loyalitasnya dalam menggunakan kartu prabayar Telkomsel di Kabupaten Kebumen.
6. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk melalui Kepuasan Pelanggan tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada pengguna kartu prabayar Telkomsel di Kabupaten Kebumen. Artinya, kualitas produk tidak dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan secara tidak langsung ada pengaruh terhadap loyalitas pelanggan.
7. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Brand Trust* melalui Kepuasan Pelanggan tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada pengguna kartu prabayar Telkomsel di Kabupaten Kebumen. Artinya, kepercayaan masyarakat tidak dapat meningkatkan kepuasan

pelanggan dan secara tidak langsung ada pengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

5.2. Keterbatasan

Pada penelitian ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Adanya keterbatasan dalam penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan evaluasi dan perbaikan untuk penelitian yang akan datang. Keterbatasan dalam penelitian ini antara lain :

1. Variabel kualitas produk tidak berpengaruh terhadap variabel loyalitas pelanggan. Hasil Penelitian ini menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar $-0,384 < t_{tabel}$ sebesar $1,985$ dan nilai signifikansi sebesar $0,702 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Produk tidak berpengaruh terhadap variabel Loyalitas Pelanggan atau dapat diartikan hipotesis (H_3) ditolak.
2. Variabel kepuasan pelanggan tidak dapat memediasi antara variabel kualitas produk dengan loyalitas pelanggan. Pada hasil uji yang dilakukan dengan menggunakan kalkulator sobel menunjukkan *test statistic* sebesar $1,20674738 < t_{tabel}$ sebesar $1,985$ dan $P - Value$ sebesar $0,22752945 > \alpha$ sebesar $0,05$. Tingkat kepuasan pelanggan haruslah cukup tinggi agar berperan secara efektif dalam menghubungkan kualitas produk dengan loyalitas pelanggan.
3. Variabel kepuasan pelanggan tidak dapat memediasi antara variabel *brand trust* dengan variabel loyalitas pelanggan. Pada hasil uji yang dilakukan dengan menggunakan kalkulator sobel menunjukkan *test statistic* sebesar $1,25952305 < t_{tabel}$ sebesar $1,985$ dan $P - Value$ sebesar $0,20784147 > \alpha$

sebesar 0,05. Artinya, kepuasan pelanggan tidak cukup tinggi untuk memberikan pengaruh antara kualitas produk dengan loyalitas pelanggan.

4. Penelitian ini hanya dilakukan pada wilayah Kabupaten Kebumen saja. Selain itu, jumlah responden yang digunakan sebagai sampel hanya 100 responden. Penelitian selanjutnya disarankan untuk dapat menambah sampel maupun wilayah penelitian yang akan dilakukan.

5.3. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat dikemukakan implikasi praktis dan teoritis sebagai berikut :

5.3.1 Implikasi Praktis

1. Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna kartu prabayar Telkomsel di Kabupaten Kebumen. Artinya, pelaku usaha harus sadar akan masalah kualitas produknya dan dapat memberikan dukungan usaha dalam meningkatkan kualitas agar lebih baik lagi dari sebelum - sebelumnya. Apabila masyarakat telah merasakan peningkatan kualitas menjadi lebih baik, maka akan meningkatkan kepuasan yang tinggi.
2. *Brand Trust* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna kartu prabayar Telkomsel di Kabupaten Kebumen. Artinya, pelaku usaha harus lebih memperhatikan kepercayaan masyarakat dan dapat menumbuhkan rasa percaya terhadap kesadaran merek untuk menciptakan rasa aman. Apabila

pelanggan telah memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap merek dan telah merasakan manfaatnya, maka akan meningkatkan kepuasan yang tinggi.

3. Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada pengguna kartu prabayar Telkomsel di Kabupaten Kebumen. Artinya, apabila masyarakat telah memiliki tingkat kepuasan yang tinggi, maka akan menciptakan loyalitas yang tinggi dari masyarakat. Hal tersebut akan menguntungkan bagi pelaku usaha atau perusahaan agar dapat selalu diandalkan oleh masyarakat.

5.3.2 Implikasi Teoritis

1. Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar Telkomsel di kabupaten Kebumen. Artinya, produk yang memiliki kualitas tinggi akan membuat masyarakat semakin antusias. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Afnina dan Hastuti (2018) berjudul Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa kualitas produk mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. *Brand trust* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar Telkomsel di kabupaten Kebumen. Artinya, seseorang yang percaya dengan suatu produk akan semakin puas saat pemakaian. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan

oleh Ihsan dan Sutedjo (2022) berjudul pengaruh *brand image* dan *brand trust* terhadap kepuasan konsumen dan dampaknya terhadap minat beli ulang. Penelitian tersebut menyatakan bahwa *Brand Trust* terhadap kepuasan konsumen memiliki pengaruh yang positif dan signifikan.

3. Kualitas produk tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan kartu prabayar Telkomsel di kabupaten Kebumen. Artinya produk yang berkualitas baik belum tentu membuat seseorang menjadi setia dalam pemakaiannya. Hal tersebut tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Agustina, Pradikto, dan Sobakh (2023) berjudul Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Keamanan Data Simcard Indosat Terhadap Loyalitas Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas PGRI Wiranegara. Pada penelitian tersebut menyatakan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial antara Kualitas Produk terhadap Loyalitas.
4. *Brand trust* berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan kartu prabayar Telkomsel. Artinya, seseorang yang telah percaya pada suatu merek produk cenderung akan lebih setia dalam memakai produk tersebut. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Efendi dan Kholunnafiah (2023) berjudul Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Merek Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Paket Data Internet Kartu XI Prabayar. Pada penelitian

- tersebut menyatakan bahwa Variabel kepercayaan merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
5. Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan kartu prabayar Telkomsel di kabupaten Kebumen. Artinya, kesetiaan seseorang terhadap suatu merek produk dapat diawali dengan perasaan puas terlebih dahulu. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Tambunan dan Prabowo (2023) berjudul Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Kartu Prabayar Xl Axiata di Surabaya. Pada penelitian tersebut menyatakan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
 6. Kepuasan pelanggan tidak memediasi antara kualitas produk dengan loyalitas pelanggan kartu prabayar Telkomsel di kabupaten Kebumen. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nafsi, Kurnia, dan Pramesti (2024) berjudul Pengaruh kualitas produk, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar telkomsel. Pada penelitian tersebut menyatakan kepuasan pelanggan tidak memiliki pengaruh dalam memediasi variabel kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan.
 7. Kepuasan pelanggan tidak memediasi antara *brand trust* dengan loyalitas pelanggan kartu prabayar Telkomsel di kabupaten

Kebumen. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Laila dan Fitriyah (2022) berjudul Pengaruh Brand Image dan Brand Trust melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Terhadap Loyalitas Konsumen Skincare MS Glow di Surabaya. Pada penelitian tersebut menyatakan kepuasan konsumen tidak mampu memediasi pengaruh brand trust terhadap loyalitas konsumen. Hal ini dapat diartikan bahwa tingkat kepuasan diperlukan untuk mencapai kelayakan seseorang.

