

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dipaparkan maka dapat ditarik kesimpulan penelitian sebagai berikut;

1. Penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap peningkatan loyalitas pelanggan pengguna layanan jaringan internet dari PT. Restu Panca Alam di Ngebel, Ponorogo
2. Penelitian ini menemukan bahwa kualitas jaringan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap peningkatan loyalitas pelanggan pengguna layanan jaringan internet dari PT. Restu Panca Alam di Ngebel, Ponorogo
3. Penelitian ini menemukan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap peningkatan loyalitas pelanggan pengguna layanan jaringan internet dari PT. Restu Panca Alam di Ngebel, Ponorogo

#### B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dipaparkan pada pembahasan sebelumnya maka ada beberapa saran yang dapat peneliti berikan untuk pihak perusahaan dan pihak – pihak yang akan melakukan penelitian sejenis dimasa yang akan datang sebagai berikut;

1. Bagi PT. Restu Panca Alam

Disarankan kepada PT. Restu Panca Alam, untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya khususnya terkait jaminan atas layanan internet sebab berdasarkan penilaian responden pada kuisisioner item pernyataan tersebut yang mendapatkan nilai respon terendah sehingga perlu ditingkatkan lagi. Untuk terkait kualitas jaringan yang perlu PT. Restu Panca Alam tingkatkan adalah terkait menjaga kestabilan akses internet yang baik. Untuk kepercayaan konsumen yang perlu ditingkatkan adalah pelayanan jaringan internet kepada pelanggan.

2. Bagi agenda penelitian mendatang
  - a. Untuk agenda penelitian mendatang sebaiknya menggunakan pengembangan variable lain sebab hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 37,7% ada factor lain yang mampu mempengaruhi peningkatan loyalitas pelanggan namun tidak digunakan dalam penelitian ini.
  - b. Untuk penelitian mendatang bisa meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kualitas jaringan, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan, dan pengaruh kualitas jaringan terhadap kepercayaan