

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 1.1 Kesimpulan

Adapun hasil penelitian yang dilakukan, terdapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel yang dapat mempengaruhi pada penelitian ini yaitu dimensi *perceived best*, dengan adanya peningkatan pada dimensi *perceived best* dari kepuasan pelanggan berpengaruh untuk loyalitas pelanggan daripada dimensi *referalls*, maka akan mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan sehingga akan mengurangi pelanggan yang berhenti berlangganan dimasa pandemi.
2. Berdasarkan hasil skenario model pada metode *system dynamics* maka perlu dilakukan meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempertahankan loyalitas pelanggan agar permintaan pemasangan *indihome* dimasa pandemi semakin meningkat, dan hasil skenario 1 memprediksi dalam peningkatan pelanggan *indihome* dimasa pandemi dalam 5 tahun kedepan dimulai pada tahun 2020 terdapat 185 pelanggan, 2021 terdapat 219, tahun 2022 terdapat 253, tahun 2023 terdapat 287, tahun 2024 terdapat 321 dan pada tahun 2025 memprediksi 355 pelanggan *indihome*.

#### 1.2 Saran

Adapun hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti akan memberikan saran untuk penelitian selanjutnya agar mendapatkan hasil yang lebih baik sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini diperlukannya analisis lebih lanjut berdasarkan model penelitian untuk lebih meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.
2. Penelitian ini perlu dilakukannya dengan membuat skenario model yang lebih banyak lagi, sehingga akan mengetahui hasil perbandingan yang lebih signifikan dan menghasilkan skenario yang lebih baik lagi.