

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan kartu perdana XL pada PT. XL Axiata Tbk cabang Muaro Bungo berada pada kategori sedang.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan kartu perdana XL pada PT. XL Axiata Tbk cabang Muaro Bungo.

6.2. Saran

Saran dari penelitian ini adalah:

1. Kepada PT. XL Axiata Tbk cabang Muaro Bungo agar lebih meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan sehingga kepuasan pelanggan dapat di tingkat.
2. Kepada pelanggan kartu perdana XL pada PT. XL Axiata Tbk cabang Muaro Bungo jika merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan agar memberikan kritik dan saran yang baik guna memperbaiki kualitas pelayanan PT. XL Axiata Tbk cabang Muaro Bungo.