

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan diatas mengenai Analisis *Customer Satisfaction* Dan *Customer Retention* (Studi Komparatif PT. Telkom Dan PT. Indosat). Hasil perhitungan dan analisis data maka dapat diputuskan untuk melakukan uji *mann whitney* karena hasil uji normalitas menunjukkan hasil yang tidak berdistribusi normal. Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil uji yang dilakukan pada PT. Telkom dan PT. Indosat menyatakan tidak terdapat perbedaan pada *Customer Satisfaction* antara PT. Telkom dan PT. Indosat, baik hasil uji *mann whitney* menunjukkan hasil nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 224 dan pada perhitungan kuantitatif sama sama terdapat perbedaan
2. Hasil uji yang dilakukan pada PT. Telkom dan PT. Indosat menyatakan terdapat perbedaan pada *Customer Retention* antara PT. Telkom dan PT. Indosat, baik hasil uji *mann whitney* menunjukkan hasil nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 273 dan perhitungan kuantitatif sama sama terdapat perbedaan

5.2 Saran

Saran bagi peneliti selanjutnya, saran yang dapat diberikan berkaitan dengan penelitian ini diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk menambah variabel ,dan penelitian selanjutnya juga diharapkan untuk menggunakan lebih banyak sumber untuk mencari laporan data keuangan perusahaan