

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan indihome, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial menggunakan Uji T menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan indihome.
2. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial menggunakan Uji T menunjukkan bahwa variabel pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan indihome.
3. Dari hasil pengujian secara simultan melalui Uji F menunjukkan bahwa kualitas produk dan pelayanan secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan indihome.
4. Dari hasil pengujian melalui analisis linear berganda kedua variabel independen kualitas produk dan pelayanan yang diuji terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan, diketahui bahwa variabel pelayanan memiliki pengaruh paling dominan dibandingkan dengan variabel kualitas produk.

5.2 Saran

Dengan adanya keterbatasan-keterbatasan yang ada dalam pembahasan sebelumnya, penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna dan memiliki kesalahan dan kekurangan. Berikut adalah beberapa saran untuk penelitian-penelitian selanjutnya:

a. Bagi Perusahaan

1. Dalam penelitian ini menunjukkan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Salah satu faktor penting yang diperhatikan pelanggan adalah kualitas produk seperti performa produk, keandalan produk, ketahanan produk dan karakteristik produk tersebut. perusahaan harus selalu meningkatkan kualitas produk agar pelanggan selalu ingin memakai produk indihome dan merasa puas pada produk indihome.
2. Terkait masalah pelayanan pihak indihome perlu memprioritaskan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Jika keluhan pelanggan tidak segera ditangani oleh indihome maka pelanggan akan kecewa dengan pelayanan indihome. Hal ini juga didukung berdasarkan hasil uji t kualitas pelayanan mempunyai nilai lebih besar dengan kualitas produk. jika kualitas pelayanan yang diberikan indihome meningkat maka kepuasan pelanggan diharapkan juga dapat meningkat.

b. bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan dalam penelitian selanjutnya, disarankan adanya tambahan variasi variabel lain yang mungkin juga mempengaruhi banyak hal dalam penelitian ini sehingga mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik dan data yang akurat. Selain itu melakukan penelitian yang berkelanjutan juga perlu agar penelitian selalu update dan selalu terbaru dari waktu ke waktu