

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

V.1 Simpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka dapat diambil simpulan dari penelitian ini diantaranya meliputi: kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Indihome. Artinya, kualitas dari produk Indihome mampu meningkatkan kepuasan konsumen. Maka semakin meningkat kualitas dari produk Indihome, semakin meningkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen Indihome. Hal itu telah sesuai dengan hipotesis yang sudah dibangun diawal oleh peneliti yang menyatakan asumsi bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Selain itu, kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen. Artinya kualitas pelayanan karyawan Indihome dapat meningkatkan kepuasan pelanggan Indihome. Semakin baik kualitas pelayanan bagi konsumen Indihome, maka konsumen Indihome akan semakin puas. Hal ini sejalan dengan hipotesis peneliti yang menganggap bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

V.2 Saran

Dapat dilihat berdasarkan pembahasan dan simpulan diatas, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti yaitu`4:

1. Penelitian ini dapat membantu sebagai bahan referensi bagi perusahaan. Dengan meningkatkan kualitas produk khususnya jaringan internet Indihome dan mempertahankan fasilitas pelayanan yang dimiliki Indihome, serta meningkatkan kesigapan dan kecepatan karyawan dalam menangani keluhan konsumen akan berdampak terhadap peningkatan kepuasan konsumen. Semakin tinggi tingkat kualitas produk dan kualitas pelayanan, maka akan tinggi tingkat kepuasan konsumen. Oleh karena itu, perusahaan harus memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk yang

baik, sehingga harapan konsumen dapat dipenuhi dan konsumen merasa puas terhadap jasa atau produk yang digunakannya.

2. Saran untuk peneliti selanjutnya, dapat dilakukan pengembangan terhadap penelitian dengan menggunakan tema sejenis dengan menambahkan atau mengganti variabel penelitian.