

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa data dan pembahasan yang telah dilakukan berdasarkan hasil perhitungan alat analisis *Partial Least Square* (PLS) mengenai kepuasan pelanggan pengguna IndiHome di Jakarta Utara, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Harga berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna IndiHome di Jakarta Utara.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna IndiHome di Jakarta Utara.

V.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan sebagai berikut:

1. Peneliti terdapat keterbatasan dikarenakan sulitnya memperoleh data yang pasti untuk pengguna disetiap wilayah di Jakarta Utara dikarenakan pihak IndiHome sendiri tidak memberikan rincian data tersebut kepada peneliti.
2. Penelitian ini hanya meneliti kepuasan pelanggan dengan menggunakan variabel harga dan kualitas pelayanan. Keterbatasan penggunaan variabel pengukur memungkinkan belum memperlihatkan secara penuh faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan.
3. Data pada penelitian ini diperoleh berdasarkan hasil kuesioner dari 50 responden. Kuesioner dibagikan secara online melalui google form kepada 50 pengguna IndiHome di Jakarta Utara, sehingga kesimpulan yang dapat diambil hanya berdasarkan pada data yang dikumpulkan melalui kuesioner.
4. Karena data disebarikan melalui google form kepada pengguna IndiHome di Jakarta Utara yang berusia 20 – 40 tahun, sehingga data yang diperoleh dalam penelitian ini sebagian besar responden

didominasi oleh mahasiswa. Oleh karena itu, hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan untuk kepuasan pelanggan di daerah lain.

5. Selain itu, peneliti juga merasa sulit untuk mendapatkan referensi dari penelitian terdahulu yang memiliki hasil penelitian yang sama dengan penelitian ini dikarenakan penelitian ini dilaksanakan saat adanya pandemi virus Covid-19.

V.3 Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan, maka peneliti dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

Penulis memberikan saran kepada perusahaan agar dapat dijadikan masukan di kemudian hari, yakni sebagai berikut:

- a. IndiHome diharapkan dapat menentukan penetapan harga yang lebih baik dan sesuai dengan manfaat yang diberikan kepada pelanggan, sehingga pelanggan akan merasa puas dan tertarik bahkan cenderung menjadi pelanggan loyal dan memilih IndiHome sebagai penyedia jasa layanan telekomunikasi dan internet yang paling terbaik diantara kompetitornya.
- b. Diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga mampu membuat para pelanggan merasa nyaman menggunakan layanan IndiHome.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Saran untuk penelitian mendatang, diharapkan agar menambahkan variabel di luar dari variabel bebas yang lain yang lebih bervariasi untuk mengetahui pengaruh-pengaruh variabel kepuasan pelanggan secara mendalam. Seperti variabel promosi, kesadaran merek, citra perusahaan, dan lain-lain guna menambah akurasi serta kesempurnaan dalam penelitian selanjutnya.