

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang sudah diteliti dengan penjelasan memakai SmartPLS 4.0 mengenai *brand image*, *service quality* dan *product quality* pada *customer satisfaction* maka diperoleh hasil kesimpulan seperti berikut ini yaitu variabel *brand image* berpengaruh pada *customer satisfaction*. Hal tersebut dapat membuktikan bahwa *brand image* memiliki pengaruh pada *customer satisfaction*. Hal tersebut artinya brand image Indihome yang diasosiasikan baik oleh konsumen hal itu dapat meningkatkan *customer satisfaction*. Maka penelitian ini memiliki kesimpulan mengenai *customer satisfaction* bahwa hasil analisisnya sejalan dengan hipotesis penelitian yaitu adanya pengaruh *brand image* secara signifikan pada *customer satisfaction*.

Variabel *service quality* berpengaruh pada *customer satisfaction*. Hal tersebut dapat membuktikan bahwa *service quality* memiliki pengaruh pada *customer satisfaction*. Hal tersebut artinya *service quality* bisa meningkatkan *customer satisfaction*. Maka penelitian ini memiliki kesimpulan mengenai *customer satisfaction* bahwa hasil analisisnya sejalan dengan hipotesis penelitian yaitu adanya pengaruh *service quality* secara signifikan terhadap *customer satisfaction*.

Variabel *product quality* berpengaruh pada *customer satisfaction*. Hal tersebut dapat membuktikan bahwa *product quality* memiliki pengaruh pada *customer satisfaction*. Hal tersebut artinya *product quality* dapat meningkatkan *customer satisfaction* Maka penelitian ini memiliki kesimpulan mengenai *customer satisfaction* bahwa hasil analisisnya sejalan dengan hipotesis penelitian yaitu adanya pengaruh *product quality* secara signifikan pada *customer satisfaction*.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Setelah melakukan penelitian maka peneliti menemukan beberapa keterbatasan yang bisa menjadi perhatian kepada peneliti selanjutnya untuk meningkatkan penelitian yang mereka lakukan. Tentunya penelitian ini terdapat kekurangan yang harus dibenahi pada penelitian yang selanjutnya. Berikut ini dijelaskan beberapa keterbatasan penelitian sebagai berikut :

1. Jumlah responden sebanyak 100 jelas tidak mencukupi untuk mendeskripsikan kondisi yang sebenarnya.
2. Selama proses yang dilakukan dalam pengambilan data, informasi yang disajikan kepada responden menggunakan kuesioner terkadang tidak mencerminkan pendapat mereka yang sebenarnya karena pemikiran lalu anggapan, dan juga pemahaman masing-masing responden yang berbeda atau tidak sama, serta berbagai faktor lain misalnya seperti kejujuran responden dalam mengisi kuesioner yang telah disebarkan.
3. Pada penelitian ini hanya memakai beberapa variabel, yaitu brand image, kualitas layanan, kualitas produk serta kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, tidak dapat menjelaskan secara menyeluruh faktor lain yang bisa mempengaruhi kepuasan pelanggan

## 5.3 Saran

Rekomendasi yang bisa diberikan peneliti dari penelitian skripsi ini, yang berjudul "Pengaruh Elemen *Brand Image*, *Service Quality*, dan *Product Quality* terhadap *Customer Satisfaction* di DKI Jakarta" adalah sebagai berikut :

1. Teoritis
  - a) Pada variabel *Brand Image*, berdasarkan nilai outer loading terendah pada indikator BI5 senilai 0.761 disarankan Indihome dapat meningkatkan keunggulan kompetitif yang tidak dimiliki penyedia internet lain. Lalu disarankan untuk nilai *outer loading* tertinggi pada indikator BI3 senilai

0.839 disarankan dapat mempertahankan kualitas produk Internet yang baik dalam memenuhi kebutuhan pelanggannya.

- b) Pada variabel *Service Quality*, dengan nilai outer loading terendah SQ1, dengan hasil nilai 0.754, disarankan karyawan Indihome dapat meningkatkan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggannya, sesuai yang dijanjikan. Indikator dengan nilai outer loading tertinggi adalah SQ5, dengan hasil nilai 0.841, dimana Indihome disarankan untuk dapat mempertahankan keterampilan dari staff Indihome dalam memberikan layanan berkualitas tinggi kepada pelanggannya.
- c) Pada variabel *Product Quality*, pada indikator outer loading terendah, PQ8, memiliki hasil nilai 0.762, disarankan untuk meningkatkan konsistensi jaringan dengan memperkecil masalah frekuensi gangguan terhadap Indihome yang kerap terjadi. Indikator outer loading tertinggi, PQ11, memiliki hasil nilai 0.825, disarankan Indihome dapat mempertahankan kinerja karyawan IndiHome dengan cepat dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

## 2. Praktis

Peneliti berharap bahwa keterbatasan penelitian ini akan memungkinkan peneliti lain untuk melakukan penelitian ini secara luas dan dikembangkan dengan meneliti aspek lain yang bisa memengaruhi kepuasan pelanggan. Tujuannya adalah untuk membuat penelitian yang akan datang lebih variatif dan lebih baik daripada penelitian ini.