

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan melalui analisis *Partial Least Square* mengenai analisis kepuasan pelanggan di Gandaria Utara, maka dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel harga berpengaruh signifikan dan memberikan kontribusi terhadap Kepuasan Pelanggan. Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa semakin sering perusahaan melakukan penerapan harga yang baik serta memberikan diskon pada pelanggan, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan simcard Tri dalam penelitian ini di Gandaria Utara.
- b. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel kualitas produk tidak berpengaruh atau tidak signifikan dan tidak berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa sebaik apapun kualitas produk yang ditawarkan tidak akan meningkatkan kepuasan pelanggan simcard Tri di Gandaria Utara.
- c. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan menunjukkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka semakin baik juga kepuasan pelanggan simcard Tri dalam penelitian ini di Gandaria Utara.

5.2 Keterbatasan Penelitian

- a. Responden dalam penelitian hanya pelanggan simcard Tri yang berlokasi di Gandaria Utara.
- b. Penelitian ini hanya menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden, sehingga sangat memungkinkan datanya bersifat subyektif.

- c. Penelitian ini hanya menggunakan 75 kuesioner yang dibagikan kepada 75 responden sehingga kesimpulan yang dapat diambil hanya berdasarkan pada data yang dikumpulkan melalui kuesioner tersebut
- d. Penelitian ini hanya meneliti pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan. Masih ada beberapa faktor variabel lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen misalnya minat beli, promosi, dan citra merek

5.3 Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

Bagi Perusahaan

- a. Penulis sarankan kepada simcard tri untuk mempertahankan dalam memberikan harga sesuai seperti kesesuaian harga dengan kualitas produk, diskon, kesesuaian harga dengan manfaat produk. Serta meningkatkan kualitas produk sehingga pelanggan pada generasi milenial dan juga mempertahankan tentang kualitas pelayanan yang baik dan pantas seperti *tangibles*, *realibility*, *responsiveness*, empati maka akan menciptakan sebuah ketertarikan pada masyarakat untuk melakukan kepuasan pelanggan simcard tri Gandaria Utara.
- b. Simcard tri sebaiknya mempertahankan dalam menetapkan Harga Sim Card Tri sesuai dengan layanan yang diberikan di Gandaria Utara serta meningkatkan kualitas produk pada Koneksi Simcard Tri tidak mengalami gangguan saat digunakan. Penulis menyarankan meningkatkan kualitas produk agar generasi milenial mempertimbangkan harga dan kualitas pelayanan dalam memilih jasa atau produk telekomunikasi di Indonesia khususnya di Gandaria Utara.