

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

V.1. Simpulan

Sesuai hasil analisis serta pembahasan yang sudah dijelaskan pada bab-bab memanfaatkan alat analisis PLS tentang analisis Kepuasan Pelanggan pada Provider Seluler Telkomsel dan pengujiannya yang sudah dilakukannya maka bisa disimpulkannya bahwa:

Kualitas Produk berpengaruh kepada Kepuasan Pelanggan pada Provider Seluler Telkomsel, artinya Kualitas Produk Telkomsel yang meliputi kinerja, keandalan, serta kesesuaian yang diciptakan perusahaan mempunyai kontribusi yang baik serta signifikan dalam hal mempengaruhi kepuasan pada pelanggan yang menjadi keunggulan kompetitif persaingan usaha. Hal ini telah sesuai dengan hipotesis yang peneliti susun yakni diduga Kualitas Produk mempunyai pengaruh terhadap *Customer Satisfaction* Provider Seluler Telkomsel.

Harga berpengaruh kepada Kepuasan Pelanggan pada Provider Seluler Telkomsel, artinya Harga Telkomsel yang meliputi keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan produk, dan daya saing harga yang diciptakan perusahaan mempunyai kontribusi yang baik serta signifikan dalam hal mempengaruhi kepuasan pada pelanggan yang menjadi keunggulan kompetitif persaingan usaha. Hal ini telah selaras dengan hipotesis yang periset susun yakni diduga Harga mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Provider Seluler Telkomsel.

Promosi berpengaruh kepada Kepuasan Pelanggan pada Provider Seluler Telkomsel, artinya Promosi Telkomsel yang meliputi iklan, dan promosi penjualan yang diciptakan perusahaan mempunyai kontribusi yang baik serta signifikan dalam hal mempengaruhi kepuasan pada pelanggan yang menjadi keunggulan kompetitif persaingan usaha. Hal ini telah selaras dengan hipotesis yang periset susun yakni diduga Promosi mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Provider Seluler Telkomsel.

Adapun variabel yang paling dominan dalam memberikan kepuasan bagi pengguna provider seluler Telkomsel adalah variabel Harga. Artinya, perusahaan

Telkomsel sukses melakukan penetapan harga yang optimal sehingga sesuai dengan harapan pelanggan. Hal tersebut juga mengindikasikan bahwa dalam penggunaan jasa provider seluler, pelanggan sangat mempertimbangkan harga atau tarif yang ditawarkan oleh provider seluler.

V.1. Saran

Sesuai hasil analisis dan pembahasan riset ini, maka periset memberi saran kepada Provider Seluler Telkomsel, antara lain:

1. Variabel Kualitas Produk, menimbang hasil riset ini yang menyatakan bahwa Kualitas Produk mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Peneliti menyarankan Provider Seluler Telkomsel untuk terus mempertahankan kualitas produknya serta meningkatkannya untuk menyesuaikan dengan kebutuhan dan harapan pengguna yang semakin berkembang demi terciptanya keunggulan yang kompetitif bagi perusahaan Telkomsel.
2. Variabel Harga, menimbang hasil riset ini yang menyatakan bahwa Harga mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Peneliti menyarankan Provider Seluler Telkomsel untuk mendorong keterjangkauan harga dan kesesuaiannya dengan produk yang ditawarkan, serta meningkatkan daya saing harga untuk menghadapi pasar yang semakin berdaya saing tinggi demi terciptanya keunggulan yang kompetitif bagi perusahaan Telkomsel.
3. Variabel Promosi, menimbang hasil riset ini yang menyatakan bahwa Promosi mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Peneliti menyarankan Provider Seluler Telkomsel untuk meningkatkan periklanan produk untuk semakin menginformasikan produk dan semakin menumbuhkan ketertarikan pelanggan, serta meningkatkan berbagai potongan harga, paket-paket dan promo yang menarik dalam rangka memuaskan pelanggan demi terciptanya keunggulan yang kompetitif bagi perusahaan Telkomsel.