

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diambil beberapa kesimpulan antara lain:

1. Antara kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Indihome.
2. Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Indihome.
3. Kualitas produk dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Indihome.

5.2 Saran

Berdasarkan beberapa kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran untuk memperbaiki penelitian dimasa yang akan datang sebagai berikut :

1. Peneliti selanjutnya disarankan dapat menggunakan variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini ataupun dapat menambah dengan variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini harga, promosi, citra merek.
2. Dari hasil pembahasan diatas bahwa kecepatan dan tanggap dalam menghadapi keluhan pelanggan akan membaut pelanggan merasa puas. Dan

harus ada komunikasi dan kerjasama yang baik antar karyawan. pelayanan yang diberikan maksimal kepada pelanggan akan membuat pelanggan merasa puas dalam menggunakan barang dan jasa tersebut.

3. Kontribusi teori pada penelitian ini sebaiknya dapat dijadikan referensi pelengkap, sumbangan konseptual penelitian sejenis untuk memperkaya penyempurnaan penelitian.
4. Pihak perusahaan sebaiknya membangun komunikasi yang baik kepada semua konsumen maupun sesama karyawan agar dapat mencapai tujuan organisasi yang lebih maksimal.