

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Kesimpulan dari penelitian mengenai kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan studi pada PT Profesional Telekomunikasi Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Profesional Telekomunikasi Indonesia. Berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Profesional Telekomunikasi Indonesia maka semakin tinggi pula kepuasan yang dimiliki pelanggan PT Profesional Telekomunikasi Indonesia.
2. Variabel citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Profesional Telekomunikasi Indonesia. Berarti semakin tinggi citra yang dimiliki oleh perusahaan maka semakin tinggi pula kepuasan yang dimiliki pelanggan PT Profesional Telekomunikasi Indonesia.
3. Variabel kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Profesional Telekomunikasi Indonesia. Berarti semakin tinggi kualitas pelayanan dan citra perusahaan yang dimiliki oleh perusahaan maka semakin tinggi pula kepuasan yang dimiliki pelanggan PT Profesional Telekomunikasi Indonesia.

5.2 Saran

Adapaun saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan mampu mengembangkan model penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang tidak ikut diteliti dalam penelitian ini, seperti loyalitas pelanggan, nilai pelanggan, kualitas produk, harga dan promosi.
2. Bagi peneliti selanjutnya juga diharapkan untuk memperluas ruang lingkup wilayah penelitian dan lokasi penelitian sehingga hasil penelitian dapat diimplementasikan secara umum.
3. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya menggunakan sampel yang lebih banyak agar hasil penelitian lebih akurat.