

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan TV Kabel PT Fasindo Jaya Kabel Television di Kota Batam. Peneliti telah mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini hingga melakukan pengolahan data yang pada akhirnya dapat memberikan hasil pada penelitian ini. Di Bab IV sebelumnya telah dibahas tentang hasil-hasil olahan data dalam penelitian ini dan selanjutnya hasil-hasil tersebut akan disimpulkan di dalam Bab V ini. Kesimpulan untuk hasil penelitian Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan TV Kabel PT Fasindo Jaya Kabel Television di Kota Batam adalah sebagai berikut :

1. Untuk hipotesis pertama yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikansi terhadap Kepuasan Pelanggan. Dengan acuan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} (Uji t Parsial), pada yang telah diuji pada Bab sebelumnya maka diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan hasil perhitungan ini maka H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya terdapat pengaruh secara signifikan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Fasindo Jaya Kabel Television Batam, sehingga disimpulkan bahwa Kualitas Produk yang baik berpengaruh terhadap peningkatan Kepuasan Pelanggan. Dengan demikian maka Hipotesis Pertama yang diajukan

dapat diterima.

2. Untuk hipotesis kedua yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikansi terhadap kepuasan pelanggan. Dengan acuan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} (Uji t Parsial), pada yang telah diuji pada Bab sebelumnya maka diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan hasil perhitungan ini maka H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya terdapat pengaruh secara signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Fasindo Jaya Kabel Television Batam, sehingga disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan yang baik berpengaruh terhadap peningkatan Kepuasan Pelanggan. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua diterima.
3. Hipotesis ketiga dalam penelitian ini dapat dilihat signifikan dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel. Pada pengujian Bab sebelumnya nilai F hitung $>$ F tabel. Berdasarkan perbandingan tersebut, untuk pengujian hipotesis ketiga (H_3) ini **H_1 diterima dan H_0 ditolak**, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan TV Kabel PT Fasindo Jaya Kabel Television.

5.2 Saran

Penelitian yang telah peneliti lakukan ini masih jauh daripada kata sempurna dan masih memiliki banyak kekurangan sehingga diharapkan para peneliti lainnya di masa mendatang dapat membuat penelitian yang lebih baik lagi. Disarankan bagi para peneliti lainnya yang ingin mengangkat judul serupa yakni tentang variabel Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan dapat

mengembangkan lebih lanjut variabel yang akan digunakan karena masih banyak variabel lainnya yang mempengaruhi satu sama lain, sehingga ruang lingkup penelitian menjadi lebih luas dan dapat membantu menambah wawasan bagi peneliti dan pembaca.