

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Mengacu pada hasil riset mengenai “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Mackianos Network”, dengan ini saya simpulkan:

1. Kualitas Produk mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Mackianos Network. Definisinya kualitas yang diberikan akan berbanding lurus dengan tingkat kepuasan pelanggan
2. Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Mackianos Network. Definisinya kualitas pelayanan yang diberikan akan berbanding lurus dengan tingkat kepuasan pelanggan
3. Promosi tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Mackianos Network. Definisinya promosi tidak akan terus berpengaruh terhadap kepuasan dari pelanggan.
4. Kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan TV kabel pada PT Mackianos Network. Sedangkan promosi berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan TV kabel pada PT Mackianos Network.

5.2. Saran

Beberapa masukan dari penulis tentang riset ini ialah sebagai berikut:

1. Manajemen PT Mackianos Network semestinya memberikan kualitas dari produk yang ditawarkan, kualitas dari pelayanan dan segala jenis promosi yang dilakukan agar mengurangi tingkat pemutusan setiap pelanggannya. Dengan memperbaiki kualitas produk PT Mackianos Network akan mempertahankan pelanggan dan menarik pelanggan yang baru untuk berlangganan.
2. Untuk riset kedepannya agar bisa menaikkan hasil riset ini dengan menggunakan jumlah sampel berbeda, indikator variabel yang berbeda dan lebih luas daripada yang sebelumnya.