

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan analisis PLS untuk menguji pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Indihome di Surabaya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas Produk sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Indihome di Surabaya. Oleh karena itu semakin tinggi kualitas produk dari Indihome, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan.
2. Kualitas Pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Indihome di Surabaya. Oleh karena itu semakin tinggi kualitas pelayanan dari Indihome, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

1. Dari hasil olah data, pada variabel kualitas produk yaitu pada indikator kesesuaian dengan spesifikasi Dalam hal ini Indihome harus senantiasa menjaga kesesuaian dengan spesifikasi kualitas produknya dan juga harus ditingkatkan. Dalam hal ini Indihome telah memberikan spesifikasi yang layak dan sesuai dengan standar kualitas yang ditawarkan kepada

pelanggan. Dan jika kualitas produk dari Indihome bagus dan tahan lama, maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat.

2. Dari hasil olah data, pada variabel kualitas pelayanan yaitu pada indikator Jaminan (*Assurance*). Dalam hal ini, Indihome harus senantiasa menjaga dan meningkatkan jaminan layanannya kepada para pelanggannya. Karena para pelanggan telah merasa puas tentang informasi yang telah diberikan dari karyawan Indihome dengan baik, karena kepuasan pelayanan dari Indihome tinggi maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat.
3. Selain dari kualitas produk dan kualitas pelayanan yang harus dipertahankan dan ditingkatkan oleh Indihome, juga harus meningkatkan diberbagai faktor seperti citra merek dari Indihome. Selain itu, juga harus senantiasa menawarkan promosi terutama pada pelanggan baru karena untuk saat ini pesaing penyedia wifi lain juga menawarkan promosi yang sangat kuat kepada calon pelanggan. Hal itu harus dilakukan karena untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.