

BAB V

KESIMPULAN & SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan Berdasarkan hasil uji dengan menggunakan PLS untuk menguji pengaruh variabel independen (Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan) terhadap variabel dependen (Kepuasan Pelanggan) pada Indihome di Bekasi, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Indihome, yang dapat diartikan bahwa kualitas pada produk Indihome yang meliputi reliabilitas, daya tahan, dan kesesuaian dengan spesifikasi berpengaruh dan signifikan dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Sehingga hal tersebut sesuai dengan hipotesis yang dibuat oleh peneliti yaitu kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Indihome.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Indihome. Dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan yang ditawarkan Indihome yang meliputi keandalan, responsibilitas, jaminan, empati, dan bukti fisik memiliki pengaruh signifikan dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Sehingga hal tersebut sesuai dengan hipotesis yang dibuat oleh peneliti yaitu kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Indihome.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan pada penelitian ini dapat ditemukan beberapa saran yang diberikan untuk dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan, yaitu:

1. Diharapkan Indihome untuk mempertahankan atau bahkan meningkatkan kualitas produk Indihome yang sudah dijalankan selama ini, sehingga kinerja dari produk Indihome akan semakin tinggi dan menjadikan minat konsumen untuk menggunakan produk Indihome semakin besar.

2. Diharapkan Indihome untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ditawarkan kepada konsumen sehingga pelayanan yang diberikan akan semakin akurat dan tepat waktu, sehingga penilaian terhadap pelayanannya yang dirasakan oleh konsumen semakin bagus dan minat beli terhadap produk tersebut semakin besar.