

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan analisis PLS untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan IndiHome di STO Injoko Witel Surabaya Selatan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan IndiHome di STO Injoko Witel Surabaya Selatan. Semakin tinggi dan baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan yang diperoleh.
2. Persepsi harga memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan IndiHome di STO Injoko Witel Surabaya Selatan. Semakin baik persepsi konsumen terhadap harga yang ditawarkan, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dimiliki oleh pelanggan terhadap produk tersebut.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka ada beberapa saran yang diberikan untuk dijadikan bahan pertimbangan atau dimanfaatkan sebagai bahan dalam pengambilan keputusan, antara lain sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada pihak perusahaan untuk tetap selalu mempertahankan persepsi baik dari para pelanggan terkait konsistensi harga produk IndiHome serta meningkatkan kualitas layanan maupun produknya untuk membuat

pelanggan lebih merasa puas dan akan tetap setia menggunakan produk IndiHome.

2. Diharapkan kepada pihak perusahaan untuk melakukan peningkatan pada kualitas dari para petugas IndiHome, dengan selalu memberikan pelatihan-pelatihan secara berkala terkait *improvement* keahlian petugas dalam penggunaan IT Tools.