

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian ini dan pembahasan yang peneliti jelaskan mengenai pengaruh kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan pelanggan produk kartu selular indosat, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan kartu selular indosat, hal ini membuktikan dengan hasil pengolahan data penelitian bahwa  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  atau  $4,536 > 1,966$ .
2. Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan kartu selular indosat, hal ini membuktikan dengan hasil pengolahan data penelitian bahwa  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  atau  $0,978 < 1,966$ .
3. Kualitas produk, harga, secara simultan berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan kartu selular indosat, hal ini dibuktikan dengan hasil pengolahan data penelitian  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  yaitu  $19,586 > 3,019$ .

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

### **1. Bagi Perusahaan**

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan ataupun bahan pertimbangan bagi Pt. Indosat Tbk. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada tingkat persepsi responden sangat baik. Tetapi ada beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan :

- a. Berdasarkan Data yang diolah, Bahwa Hasil dari Uji Regresi Linear Berganda variabel kualitas produk (X1) memiliki nilai yang paling tinggi. Maka peneliti menyarankan kepada kartu selular indosat untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas yang sudah berada di masyarakat.
- b. Berdasarkan hasil dari uji regresi linear berganda bahwa variabel harga (X2) memiliki nilai yang tinggi. Sehingga peneliti menyarankan kepada kartu selular indosat untuk tetap mempertahankan harga dengan cara tidak menaikkan/ menurunkan harga sehingga konsumen akan selalu melakukan pembelian berulang.
- c. Kartu selular indosat untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, peneliti menyarankan dengan memperhatikan kualitas jaringan agar dapat bekerja secara

maksimal agar terus di percaya pengguna di antara semua operator lainnya.

## **2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Bagi peneliti selanjutnya hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam melakukan penelitian serta dapat mengembangkan penelitian ini dengan objek yang berbeda serta diharapkan dapat menggunakan lebih banyak lagi aspek yang mempengaruhi kepuasan pelanggan selain kualitas produk dan harga misalnya kualitas pelayanan atau jasa pelanggan akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai harapan, faktor situasi yaitu keadaan yang dialami pelanggan dan faktor pribadi dari pelanggan yaitu karakteristik yang sesuai dengan kebutuhan pribadi. Berdasarkan hal tersebut perlu dilakukan penelitian lanjutan untuk mengembangkan aspek-aspek tersebut. Diluar dari variabel yang sudah ada dalam penelitian ini.