

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Hasil pengujian hipotesis kesatu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Juragan Wifi Indonesia. Hal ini dapat diartikan bahwa apabila terjadi peningkatan kualitas pelayanan kepada konsumen yang dilakukan oleh PT Juragan Wifi Indonesia, maka akan semakin meningkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa PT Juragan Wifi Indonesia. Sebaliknya, apabila terjadi penurunan kualitas pelayanan kepada konsumen, maka akan semakin menurun kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa PT Juragan Wifi Indonesia.

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa harga produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Juragan Wifi Indonesia. Hal ini dapat diartikan bahwa apabila peningkatan atas persepsi harga produk yang seimbang dengan kualitas dan layanan PT Juragan Wifi Indonesia, maka akan semakin meningkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa PT Juragan Wifi Indonesia. Sebaliknya, penurunan atas persepsi harga produk yang tidak seimbang dengan kualitas dan layanan PT Juragan Wifi Indonesia, maka akan semakin menurun kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa PT Juragan Wifi Indonesia.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pelanggan PT. Juragan Wifi Indonesia sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil kuesioner responden yang memberikan penilaian positif terhadap seluruh pernyataan yang ada pada kuesioner. Dalam upaya memberikan peningkatan kepuasan pelanggan PT. Juragan Wifi Indonesia, maka diperlukan beberapa perhatian terhadap kualitas pelayanan, dan harga kepada pelanggan yang meliputi:

A. Implikasi Praktis

1. Hasil penelitian ini digunakan sebagai masukan bagi PT Juragan Wifi untuk dapat terus meningkatkan kualitas layanan berupa fasilitas layanan yang lengkap dan memadai seperti layanan komplain yang cepat tanggap melalui robot. Dan dengan pelayanan seperti itu diharapkan kepuasan pelanggan dapat terus tercapai. Berdasarkan hasil jawaban responden atas pernyataan tentang kualitas pelayanan, PT Juragan Wifi perlu mempertahankan hal-hal yang memiliki penilaian tertinggi dari responden berupa *tangibles* berupa fasilitas layanan yang lengkap dan memadai.
2. Hasil penelitian ini juga digunakan sebagai masukan bagi PT Juragan Wifi untuk dapat terus mempertahankan harga berupa kesesuaian harga dengan manfaat produk, diharapkan dengan harga yang terjangkau dan sesuai dengan manfaat yang diterima diharapkan kepuasan pelanggan dapat terus tercapai. Berdasarkan hasil jawaban responden atas pernyataan tentang harga, PT Juragan Wifi perlu mempertahankan hal-hal yang memiliki penilaian tertinggi

dari responden berupa adanya kesesuaian harga dengan manfaat produk yang diterima pelanggan.

B. Implikasi Teoritis

1. Kualitas layanan pada PT Juragan Wifi yang berupa *assurance* atau jaminan keramahan staff dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Diharapkan melalui peningkatan keramahan staff dalam melayani pelanggan dapat meningkatkan kepuasan pada pelanggan.
2. Harga produk pada PT juragan wifi yang berupa kesesuaian harga dengan kualitas produk yang diterima oleh pelanggan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Solusi terkait harga produk guna mendapatkan harga dan kualitas produk yang sesuai dengan cara membeli produk *supply* yang murah dapat menjadikan meningkatnya kepuasan pelanggan.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini hanya membatasi beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang meliputi kualitas pelayanan, dan harga pada perusahaan penyedia layanan jasa internet. Selain itu, kebijakan pemerintah yang membatasi aktivitas masyarakat menjadikan peneliti memberi batasan pada jumlah responden sebanyak 100 orang. Dalam proses pengambilan data kepada para responden, Seringkali informasi yang diberikan responden belum menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya, hal ini terjadi karena terjadi perbedaan pemikiran, anggapan dan pemahaman yang berbeda tiap responden, selain faktor lain seperti faktor kejujuran dalam pengisian pendapat responden dalam kuesioner yang telah diberikan.

D. Rekomendasi Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan berbagai keterbatasan penelitian ini, maka rekomendasi penelitian selanjutnya agar dapat memperluas berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pada pengguna jasa internet seperti faktor demografi pelanggan, faktor emosional yang melekat pada pelanggan maupun kemudahan memperoleh barang/jasa. Selain itu, penggunaan indikator yang berbeda serta jumlah responden yang lebih banyak dapat memperoleh hasil yang lebih baik.