

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan kajian teoretik dan deskripsi hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara harga dengan kepuasan pelanggan Kartu Perdana 3 (Tri) pada Mahasiswa Pendidikan Tata Niaga Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi. Persamaan regresi $\hat{Y} = 29,26 + 0,79X$ menunjukkan bahwa setiap penurunan harga (variabel X), maka akan mengakibatkan kenaikan kepuasan pelanggan (variabel Y) sebesar 0,7902 pada konstanta 29,26.

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh harga sebesar 31,61% dan sisanya sebesar 68,39% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, seperti *word of mouth* dan promosi.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara harga dengan kepuasan pelanggan Kartu Perdana 3 (Tri) pada Mahasiswa Pendidikan Tata Niaga Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi. Hal ini membuktikan bahwa harga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Implikasi dari penelitian ini, yaitu bahwa Kartu Perdana 3 (Tri) harus memberikan harga yang murah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Ketidakpuasan pelanggan yang diakibatkan oleh harga yang tinggi, jika dibiarkan berlarut - larut akan membuat pelanggan pergi dan berpaling ke *provider* lain.

Berdasarkan hasil analisis pengolahan data, pada variabel kepuasan pelanggan terlihat bahwa presentase yang tertinggi adalah indikator yang kedua adalah keandalan (*realibility*) dengan sub indikator pertama adalah cuaca sebesar 20,75%, sub indikator yang selanjutnya adalah sinyal sebesar 14,44%, dan sub indikator ketiga adalah lokasi 13,47%. Lalu indikator yang adalah daya tahan (*durability*) dengan sub indikator masa pakai kartu 14,96%, indikator yang keempat adalah *serviceability* dengan sub indikator pertama penanganan keluhan sebesar 14,62% dan sub indikator kedua adalah layanan Prabayar pulsa dan kuota sebesar 14,23%. Indikator kinerja (*performance*) dengan sub indikator kecepatan jaringan sebesar 13,29%.

Dari hasil pengolahan data, terlihat bahwa pelanggan yang merasa harga yang diberikan perusahaan mahal, akan memiliki kepuasan yang rendah pula. Hal yang perlu dilakukan perusahaan adalah dengan terus mempertahankan harga yang murah untuk pelanggan agar pelanggan merasa puas.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang dikemukakan di atas, maka peneliti menyampaikan beberapa saran yang mungkin bermanfaat dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Kartu Perdana 3 (Tri) antara lain :

1. Kartu Perdana 3 (Tri) seharusnya bisa lebih meningkatkan kepuasan pelanggan, dengan menerima saran-saran yang diberikan oleh para pelanggannya. Bukan hanya menerima tapi juga dijalankan agar terlihat adanya niat baik dari perusahaan dengan menjalankan saran dari pelanggannya yang bisa memberikan dampak positif, seperti pelanggan yang akan setia kepada perusahaan.
2. Perusahaan lebih meningkatkan kepuasan bagi para pelanggan Kartu Perdana 3 (Tri) dengan memberikan informasi terbaru mengenai promosi harga produk di Kartu Perdana 3 (Tri). Selain itu, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, pelayan atau pegawai dari Kartu Perdana 3 (Tri) juga harus memperhatikan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan, seperti memberikan solusi dan membantu pelanggan yang mengalami kesulitan apabila ada permasalahan mengenai Kartu Perdana 3 (Tri).