

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijabarkan mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, maka dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan pada hasil analisis deskriptif, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan IndiHome di Jakarta Timur dalam penelitian ini tergolong baik dan terlihat unggul dalam sisi empati yang ditunjukkan oleh sikap karyawan dalam memahami dan menaruh perhatian yang sungguh-sungguh pada apa yang dibutuhkan pelanggan serta karyawan yang komunikatif kepada pelanggan. Akan tetapi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, IndiHome diharapkan perlu memperhatikan pada unsur keandalan para karyawannya seperti dalam memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan dan perlu meningkatkan keakuratan pelayanan yang diberikan.
2. Dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan IndiHome *Triple Play* di Jakarta Timur dalam penelitian ini tergolong tinggi. Hal tersebut dapat ditunjukkan dari sisi keputusan untuk berlangganan dengan IndiHome seperti reputasi perusahaan yang terjamin dan kemampuan yang dimiliki karyawan IndiHome. Selain itu ditunjang dengan kualitas produk yang dimiliki IndiHome, aneka manfaat yang dimiliki IndiHome *Triple Play* dan fitur-fitur yang dimiliki oleh IndiHome *Triple Play*. Akan tetapi

untuk lebih menunjang tingkat kepuasan pelanggan, IndiHome dirasa perlu menambahkan jumlah media atau sarana untuk pengaduan keluhan pelanggan.

3. Hasil dari analisis statistik menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jika dilihat dari nilai t_{hitung} yang lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} yaitu $20,634 > 1,984$ dan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu $0,00 < 0,05$. Selain itu, pengaruh tersebut tergolong kuat dan besar karena memiliki nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,902 dan nilai koefisien determinasi (r^2) yaitu sebesar 0,813 yang berarti bahwa sebesar 81,3% variasi variabel kepuasan pelanggan dijelaskan oleh variasi variabel kualitas pelayanan dan sisanya sebesar 18,7% dijelaskan oleh variasi variabel bebas lainnya.

B. Saran

Berdasarkan analisis data, pembahasan dan kesimpulan yang telah dijabarkan sebelumnya maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pelaku Bisnis

Kepada calon pelaku bisnis yang ingin membuka usaha jasa dibidang penyedia layanan akses internet berbasis *fixed broadband*, diharapkan perlu memperhatikan kemampuan para karyawannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan seperti keakuratan informasi yang diberikan oleh karyawan dan ketepatan waktu pelayanan sesuai

dengan yang telah dijanjikan, kemudian IndiHome dirasa perlu menambahkan jumlah media atau sarana untuk pengaduan keluhan pelanggan. Hal tersebut dilakukan karena untuk menunjang tingkat kualitas pelayanan yang lebih besar agar kepuasan pelanggan dapat terpenuhi

2. Bagi Peneliti Lainnya

Kepada peneliti di masa yang akan datang diharapkan untuk meneliti variabel-variabel bebas lainnya selain kualitas pelayanan dikarenakan dalam penelitian ini diketahui terdapat faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti harga, kepercayaan, promosi maupun citra merek.