

## BAB IV

### KESIMPULAN

#### A. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian ini, peneliti dapat menarik kesimpulan.

Sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis deskriptif secara umum variabel kualitas produk dapat dikategorikan baik dengan total rata-rata 67,81% yang menyatakan setuju dan sangat setuju. Namun dalam dimensi *feature* pada indikator teknologi produk, hanya 47,50% responden yang tidak setuju dan sangat tidak setuju dengan pernyataan “Indosat Ooredoo sudah meluncurkan teknologi 5G di Indonesia” yang artinya mayoritas responden menyatakan Indosat Ooredoo belum pernah meluncurkan teknologi 5G di Indonesia.
2. Berdasarkan analisis deskriptif secara umum variabel kepuasan pelanggan dapat dikategorikan baik dengan total rata-rata 66,67% menyatakan responden merasa puas menggunakan Indosat Ooredoo. Selain itu, “harga kartu Indosat Ooredoo terjangkau oleh semua Kalanga” sebanyak 81,88% responden dikategorikan sangat baik karena lebih dari 80% menyatakan setuju dan sangat setuju dengan pernyataan tersebut.
3. Hasil pengolahan data dapat dinyatakan dalam persamaan regresi

$$Y = 6,637 + 0,465X$$

Berdasarkan uji hipotesis, diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Indosat Ooredoo survei pada pelajar SMAN 23 Jakarta Barat.

4. Berdasarkan nilai koefisien determinasi atau  $R^2$ , kepuasan pelanggan 43,5% dipengaruhi oleh kualitas produk sedangkan sisanya 56,5% dipengaruhi oleh variabel lain.

## **B. Saran**

Melalui penelitian ini, adapun saran yang ingin peneliti berikan berdasarkan hasil penelitian. Berikut saran yang akan peneliti berikan, yaitu :

1. Untuk Konsumen

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pengguna indosat, Indosat Ooredoo sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Oleh karena itu, hendaknya konsumen meluangkan waktu untuk memberikan *feedback* melalui *platform* yang disediakan.

2. Untuk Peneliti Selanjutnya

Untuk mengetahui faktor lain yang mempengaruhi kualitas produk Indosat Ooredoo, peneliti hendaknya menggunakan variabel independent selain kepuasan pelanggan.