

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas produk dan harga terhadap Kepuasan pelanggan IndiHome di Serang Baru, Bekasi seperti yang telah dijelaskan dalam bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dibuktikan dari nilai uji t yaitu  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $7,123 > 1,660$ ) dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_1$  diterima yang berarti bahwa kualitas produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan IndiHome di Serang Baru, Bekasi. Hal ini sesuai dengan yang terjadi di lapangan bahwa pelanggan cenderung menginginkan kualitas jaringan yang cepat dan tanpa gangguan.
2. Variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan, hal ini dibuktikan dari nilai uji t yaitu  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $7,679 > 1,660$ ) dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka  $H_2$  diterima yang berarti bahwa harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan IndiHome di Serang Baru, Bekasi. Hal yang dirasakan oleh pelanggan IndiHome di Serang Baru, Bekasi mengeluhkan harga yang kurang terjangkau mengingat kebutuhan pelanggan akan internet semakin tinggi.
3. Variabel kualitas produk dan harga secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan karena nilai F hitung  $> F_{tabel}$  ( $219,741 > 3,09$ ) maka diperoleh  $F_{hitung} < F_{tabel}$  ( $0,000 < 0,05$ ) yang artinya bahwa kualitas produk dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Besarnya  $R^2$  adalah sebesar 0,815. Hal ini menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kualitas produk dan harga terhadap

kepuasan pelanggan sebesar 81,5%, sedangkan sisanya sebesar 0,185 atau 18,5% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan simpulan penelitian tersebut penulis memberikan beberapa saran diantaranya adalah sebagai berikut:

### **5.2.1 Bagi Perusahaan**

1. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan, kaitannya dengan kualitas produk adalah bahwa kualitas produk yang dimiliki IndiHome sudah memadai, namun sebagian pelanggan masih mengeluhkan gangguan jaringan yang terjadi saat cuaca tertentu, khususnya saat hujan. Oleh karena itu perusahaan perlu meningkatkan kualitas produk dengan peningkatan kualitas jaringan melalui penguatan infrastruktur seperti jaringan fiber optik dan perangkat distribusi, serta penyediaan jalur cadangan (redundansi) untuk meminimalkan gangguan layanan. IndiHome juga perlu mengembangkan dan berinovasi pada produknya untuk tetap unggul.
2. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa harga yang ditetapkan oleh IndiHome masih relatif tinggi bagi pelanggan. Di tengah persaingan yang semakin ketat, banyak perusahaan serupa menawarkan harga yang lebih terjangkau. Oleh karena itu, IndiHome perlu merumuskan strategi penetapan harga yang lebih kompetitif untuk mempertahankan pelanggan dan menarik minat pelanggan baru. Jika tidak, kehadiran pesaing dengan tarif lebih rendah berpotensi dapat mengurangi Tingkat penjualan IndiHome, khususnya di wilayah Serang Baru, Bekasi

### **5.2.2 Bagi peneliti selanjutnya**

Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk menambahkan jumlah sampel sehingga target penelitian dapat tercapai dengan baik, dan juga menambahkan variabel independen yang tentunya dapat memengaruhi variabel dependen kepuasan pelanggan seperti kualitas layanan, dan promosi.