

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya, maka penulis akan menarik kesimpulan. Dari kesimpulan tersebut penulis memberikan saran yang mungkin dapat dijadikan masukan bagi perusahaan dalam menentukan kebijakan selanjutnya.

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari pengolahan data penelitian yang telah dilakukan mengenai “Pengaruh Kualitas Produk IndiHome Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Mahasiswa Jurusan DIII Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya”, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pelanggan pada mahasiswa politeknik negeri sriwijaya jurusan administrasi bisnis dengan besarnya nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  yaitu  $1,288 < 2,022$ . Besarnya pengaruh Kualitas Produk IndiHome secara langsung terhadap Kepuasan Pelanggan ialah 0,554 atau sebesar 55,4% dan sisanya 44,6% di pengaruhi oleh yang lain yang tidak digunakan pada penelitian ini.

#### **5.2 Saran**

Setelah melakukan penelitian, pembahasan dan merumuskan kesimpulan dari hasil penelitian, maka penulis akan memberikan saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan, yaitu:

1. PT. Telekomunikasi Indonesia disarankan mengembangkan Kualitas Produk yang telah ada dengan memberikan inovasi serta kinerja yang harus lebih baik lagi demi mempertahankan citra penyedia Wifi yang baik di Indonesia karena terbukti bahwa hasil penelitian ini, Kualitas Produk IndiHome memediasi hubungan efektifitas antara Kualitas Produk IndiHome terhadap Kepuasan

Pelanggan, dengan cara menjaga nama agar tetap terkenal dan tetap menjadi pelopor penyedia layanan Wifi yang mengedepankan Kualitas.

2. Bagi peneliti selanjutnya dapat mengembangkan faktor-faktor lain yang dapat berpengaruh pada kepuasan pelanggan sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih luas lagi. Serta diharapkan peneliti melakukan pengembangan penelitian ini lebih luas lagi menggunakan populasi penelitian yang luas sehingga dapat menghasilkan generalisasi secara mendalam. Selanjutnya, penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai inspirasi dan preferensi untuk mengembangkan penelitian yang lebih mendalam dan saling melengkapi satu dengan yang lainnya.