

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

Dalam Bab V akan dijelaskan simpulan dari analisis data dan saran yang diberikan kepada Telkomsel Simpati Bandung.

#### **5.1. Simpulan**

Setelah melakukan analisis terhadap hipotesis yang diuji dalam penelitian, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan pentingnya peran kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan
2. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Bukti tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan sangat tergantung pada tingkat kualitas produk yang ditawarkan.
3. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa harga sebagai variabel pemasaran yang penting memiliki peran dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.
4. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan yang puas terhadap suatu produk dan pelayanan tertentu akan loyal terhadap produk dan pelayanan tersebut.

## 5.2. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah nilai Squared Multiple Correlation pada kepuasan pelanggan hanya sebesar 10% yang berarti bahwa kualitas layanan, kualitas produk dan harga dalam menjelaskan terjadinya variasi dalam variabel kepuasan pelanggan hanya sebesar 0,10 artinya bahwa perubahan kepuasan pelanggan (kepuasan pelanggan meningkat atau menurun), 10 % disebabkan oleh perubahan pada kualitas layanan, kualitas produk dan harga sedangkan sisanya adalah 90% disebabkan oleh variabel-variabel lain yang tidak dijelaskan di dalam model. Selain itu nilai TLI dan CFI menyatakan marginal pada pengujian full model variabel-variabel alternatif .

## 5.3. Saran

Berdasarkan simpulan terhadap data-data yang ditemukan selama penelitian maka peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Agar perusahaan dapat dengan senantiasa memiliki keunggulan bersaing, dan perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya agar pelanggan tetap menggunakan kartu prabayar Simpati Telkomsel
2. Agar pelanggan senantiasa puas terhadap kartu prabayar Simpati Telkomsel, dan perusahaan juga harus mampu menghasilkan produk yang berkualitas yang sesuai dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan.
3. Untuk memperhatikan harga yang ditetapkan dan sesuai dengan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang ditawarkan.

4. Kebijakan yang ditetapkan oleh perusahaan perlu untuk selalu berorientasi pada kepuasan pelanggan.