

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini, bahwa kualitas layanan memiliki dampak positif terhadap kepuasan pelanggan sehingga bila kualitas yang didapatkan pelanggan memenuhi ekspektasi yang diharapkan pelanggan maka terjadi kepuasan yang dialami oleh pelanggan. Hasil ini dibuktikan oleh uji koefisien dengan nilai *Constant* sebesar 39,741

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini hanya menguji variable kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan sehingga dalam penelitian ini peneliti mendapatkan berbagai keterbatasan sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya memfokuskan pada objek *Internet Service Provider*, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasikan
2. Variabel yang diteliti hanya kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan
3. Dimensi *SERVQUAL* yang diteliti hanya bersifat keseluruhannya sehingga butuh penelitian lebih lanjut bila ingin meneliti dari dimensi *SERVQUAL*

5.3 Implikasi

Dari Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki dampak yang besar terhadap kepuasan pelanggan, di abad ini salah satu ciri-ciri pertumbuhan ekonomi yang pesat adalah semakin besarnya para pengguna internet, banyak perusahaan-perusahaan berbasis teknologi yang selalu mengandalkan internet dalam memasarkan produk mereka baik produk barang maupun jasa. Maka perusahaan ISP wajib memperhatikan kualitas layanan agar konsumen tetap puas sehingga konsumen tertarik untuk menggunakan produk yang ditawarkan

oleh ISP salah satunya adalah memperluas jaringan internet agar dapat menjangkau calonpelanggan lebih luas

5.4 Saran

Dari penelitian ini maka selain mendapatkan kesimpulan maka peneliti menyampaikansaran bahwa:

Penelitian bisa menggunakan objek lain dalam meneliti kualitas layanan seperti jasa cuci kendaraan, universitas atau sekolah, dan lain-lain. Penelitian ini perlu adanya kajian dari sisi variable lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti kualitas produk, iklan, harga,dan pengalaman.

Penelitian ini bisa dikembangkan lagi dengan memeliti tiap dimensi SERVQUAL yang lain seperti sisi *Assuance* , *Emphathy*, dan lain sebagainya

