

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh harga dan kuaalitas produk Terhadap kepuasan pelanggan Pada Indihome Di Pt. Narindo Solusi Telekomunikasi Kota Gunungsitoli. Berdasarkan hasil penelitian dapat di Tarik kesimpulan bahwa:

1. **Variabel Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome.** Hal ini dibuktikan melalui hasil uji t, di mana nilai t-hitung sebesar **1,857** lebih kecil dari t-tabel sebesar **1,662**, dengan nilai signifikansi sebesar **0,066** $> 0,05$. Artinya, secara statistik, Harga tidak menunjukkan pengaruh yang berarti terhadap Kepuasan Pelanggan. secara langsung memengaruhi pola konsumsi mahasiswa.
2. **Variabel Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.** Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t-hitung sebesar **4,977** lebih besar dari t-tabel **1,662**, dengan nilai signifikansi **0,000** $< 0,05$. Artinya, Kualitas Produk memiliki pengaruh yang nyata dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Semakin bagus kualitas produk maka semakin tinggi kepuasan pelanggan dalam menggunakan indihome.
3. **Variabel Harga dan Kualitas Produk secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.** Berdasarkan uji F, diperoleh nilai F-hitung sebesar **35,113** dengan signifikansi **0,000** $< 0,05$, yang menunjukkan bahwa model regresi yang dibangun dalam penelitian ini valid secara statistik. Artinya, kedua variabel bebas (Harga dan Kualitas Produk) secara simultan mampu menjelaskan variasi Kepuasan Pelanggan sebesar 43,3%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian data penelitian yang dilakukan dan beberapa kesimpulan pada penelitian ini, bahwa harga dan kualitas produk mempunyai peran penting terhadap kepuasan pelanggan adapun penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian ini, peneliti memberikan saran kepada PT. Narindo Solusi Telekomunikasi untuk dapat bisa menyesuaikan harga paket indihome dengan harga pasar agar mampu bersaing dan pelanggan tidak beralih ke produk kompetitor. Harga yang kompetitif dengan produk sejenis di pasar. Ini dapat membantu meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memastikan bahwa mereka merasa mendapatkan nilai yang sesuai dengan uang yang mereka keluarkan.
2. Perusahaan mampu mempertahankan kualitas produk yang diberikan kepada pelanggan agar semakin meningkatnya kepuasan pelanggan dalam penggunaan Indihome. Terus dikembangkan fitur dan teknologi yang digunakan dalam produk Indihome untuk meningkatkan kualitas dan kecepatan layanan. Ini dapat membantu meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan mereka pengalaman yang lebih baik dan lebih cepat.
3. Penelitian Selanjutnya diharapkan agar menambahkan variabel lain seperti harga, kualitas produk, kepuasan terhadap sistem teknologi, atau citra merek untuk melihat pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Melakukan penelitian di beberapa cabang PT. Narindo atau perusahaan serupa di wilayah lain agar hasilnya lebih representatif.