

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai temuan penelitian ini yaitu:

1. Secara simultan faktor-faktor yang terdiri dari Kualitas produk, harga dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, hal ini menunjukkan peningkatan kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga yang lebih baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan TelkomSpeedy di Makassar.
2. Kualitas Pelayanan merupakan faktor yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Speedy, hal ini mengindikasikan bahwa saat ini pelanggan lebih mementingkan pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi harapan dan kebutuhan mereka.
3. Pengaruh dari Faktor Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 61,7% (nilai R^2). Hal ini menunjukkan adanya keterbatasan penelitian dimana masih terdapat 38,3% faktor lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, selanjutnya disampaikan beberapa saran sebagai masukan kepada pihak manajemen Telkom khususnya Kantatel Makassar, antara lain:

1. Kualitas pelayanan agar lebih ditingkatkan lagi dengan melakukan perbaikan pada beberapa dimensi antara lain *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, serta *emphaty*. Perlunya pelatihan peningkatan skill dan attitude petugas agar lebih siap dan handal dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.
2. Kualitas produk tetap dijaga dan semaksimal mungkin ditingkatkan, karena dalam waktu dekat akan bermunculan pesaing yang akan head-to-head dengan Speedy. Pertumbuhan pelanggan yang cukup tinggi dapat berdampak pada menurunnya kualitas akses internet jika terlambat dalam mengantisipasi kebutuhan *bandwidth*.
3. Perlu penelitian lanjutan dengan melibatkan lebih banyak faktor yang diduga mempengaruhi kepuasan pelanggan sehingga hasilnya lebih akurat dan menggambarkan realita sebenarnya agar dapat menentukan strategi lebih baik di masa mendatang.