



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN



Hak Cipta dilindungi Undang-undang
© Hak cipta: Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan IndiHome.
2. Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan IndiHome.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan dan seluruh pembahasan yang telah dijabarkan sebelumnya, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

- a) Responden merasa bahwa ketepatan waktu instalasi tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Oleh karena itu sebaiknya pihak IndiHome melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap kedisiplinan teknisinya.
- b) Responden merasa bahwa kecepatan dalam menangani keluhan pelanggan tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Karena itu, sebaiknya IndiHome melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap Telkom Care dan Contact Center 147.
- c) Banyak pelanggan merasa bahwa IndiHome tidak lebih unggul dibandingkan dengan pesaingnya. Oleh karena itu, sebaiknya IndiHome melakukan peningkatan dan perbaikan pada kualitas jasa yang diberikan agar IndiHome memiliki keunggulan dalam bersaing.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

d) Pihak IndiHome juga sebaiknya menepati janji kecepatan *download & upload* agar sesuai dengan paket yang sudah dipilih oleh pelanggan.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Saran yang dapat diberikan peneliti bagi penelitian selanjutnya adalah untuk menambah variabel-variabel baru dalam penelitian misalnya harga, promosi dan lain-lain atau tetap menggunakan variabel yang sama namun lebih luas cakupannya. Karena cakupan penelitian ini masih kurang luas dikarenakan hanya berfokus pada kualitas jasa Internet IndiHome saja.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.