



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN



Hasil cipta miliknya IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah

1. Unsur Kecepatan, Kestabilan, dan Harga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen PT First Media, Namun dengan demikian perusahaan tidak boleh mengacuhkan begitu saja, karena dalam benak konsumen Kecepatan, Kestabilan, Harga sudah menjadi suatu Standar yang harus di penuhi oleh penyedia jasa layanan internet oleh karena sangat ketat nya persaingan di penyedia jasa layanan internet.
2. Unsur Penanganan Keluhan, Promosi Penjualan, dan Relationship Marketing berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen PT First Media.

B. Saran

1. Saran bagi peneliti selanjutnya

Saran bagi peneliti selanjutnya adalah agar mencoba meneliti PT First Media di daerah lain untuk mengetahui perkembangan penelitian karena pada uji koefisien determinasi menunjukkan 58,3 persen varian kepuasan konsumen dapat di jelaskan oleh variable yang ada dalam penelitian, sisa nya di jelaskan oleh variable lain, variable lain itu bisa seperti sebuah nilai emosional, atau bisa juga seperti loyalitas merk, dan lain lain.hal ini menjadi



sangat penting sekali karena bisa dijadikan bahan untuk melakukan penelitian selanjutnya bagi para peneliti lain.

2. **Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)** Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
2. Bagi PT First Media
- a. Penanganan Keluhan, Promosi Penjualan, Dan relationship Marketing berpengaruh secara signifikan, yang berarti Penanganan Keluhan, Promosi Penjualan, Dan Relationship Marketing dapat di gunakan untuk menjadi keunggulan bersaing di bandingkan dengan Kompetitor sehingga PT First Media bisa bersaing di dalam ketatnya persaingan industry penyedia jasa layanan Internet

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.