

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis yang di paparkan diatas dapat disimpulkan bahwa :

1. Hasil pembuktian variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan
2. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

5.2. Implikasi

5.2.1. Implikasi teoritis

Implikasi teoritis dari hasil penelitian ini yaitu dapat menjadi empiris yang menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan, sehingga hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi kepentingan keilmuan yang kemudian dapat menjadikan sebagai acuan maupun referensi untuk penelitian mendatang. Implikasi Teoritis dalam penelitian ini adalah

Hasil penelitian ini terbukti secara teoritis dimana variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Indihome di PT. Telkom Grup Kalabahi oleh masyarakat kabupaten alor. Hal ini menunjukan bahwa hasil penelitian ini sejalan dan mendukung teori yang di sampaikan oleh peneliti, dimana teori menyatakan bahwa menurut Arianto (2018) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan

persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik akan membuat pelanggan merasa nyaman dan puas.

Hasil penelitian ini terbukti secara teoritis dimana variabel Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Indihome di PT. Telkom Grup Kalabahi oleh masyarakat kabupaten alor. Hal ini menunjukkan bahwa hasil penelitian ini sejalan dan mendukung teori yang disampaikan oleh peneliti, dimana teori menyatakan bahwa menurut Nurdiansyah dalam Dedi (2017) harga merupakan salah satu faktor penentu konsumen dalam menentukan suatu minat beli konsumen terhadap suatu produk maupun jasa. Konsumen akan sangat memperhatikan harga apa bila produk atau jasa yang dibeli tersebut merupakan kebutuhan sehari-hari seperti makanan, minuman dan kebutuhan pokok lainnya.

5.2.2. Implikasi Terapan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka peneliti dapat mengemukakan beberapa hal penting sebagai berikut :

1. Dengan diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan indihome di PT. Telkom Grup Kalabahi di kategori baik dan terlihat bahwa semua indikator variabel kualitas produk mendapatkan responden yang baik maka hal ini perlu di pertahankan bahkan di tingkatkan khusus PT. Telkom Grup Kalabahi memberikan bukti fisik yang nyata serta perhatian kepada pelanggan sehingga pelanggan menjadi puas.
2. Dengan diketahui bahwa variabel harga indihome di PT. Telkom Grup Kalabahi di kategori baik dan terlihat bahwa semua indikator variabel harga mendapatkan responden yang baik maka hal ini perlu di pertahankan bahkan

di tingkatkan khusus PT. Telkom Grup Kalabahi menawarkan kesesuaian harga dengan manfaat sehingga pelanggan menjadi puas.