

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan landasan teori dan disertai dengan hasil penelitian yang telah di bahas pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa periklanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan paket internet telkomsel pada mahasiswa ukaw di masa pandemic covid 19.
2. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan paket internet telkomsel pada mahasiswa ukaw di masa pandemic covid 19

5.2 Implikasi Teoritis

Implikasi teoritis dapat diambil dari penelitian skripsi ini memuat teori pendukung sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa benar periklanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan paket internet telkomsel pada mahasiswa ukaw di masa pandemic covid 19, sehingga penelitian ini mendukung teori Ahmad Sybagyo, SE., MM., CRBD (2010 : 132).
- b. Menurut Kotler dan Keller (2016;156), kualitas layanan adalah totalitas fitur dan karakter satu produk atau pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa benar kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna paket internet telkomsel pada mahasiswa ukaw

di masa pandemic covid 19, sehingga penelitian ini mendukung teori Kotler dan Keller (2016; 156).

- c. Hasil penelitian ini sejalan dengan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Cahyo Budi Laksono dan Nyoman Suartha (2020) menyatakan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara harga , kualitas produk dan promosi dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian paket data internet telkomsel pada konsumen mahasiswa fakultas ekonomi universitas ngurah rai Denpasar. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wardatul Insyroh dan Trias Setyowati (2008) menyatakan bahwa kualitas pelayanan, produk dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan telkomsel flash di bondowoso.

5.3 Implikasi Terapan

Berdasarkan kesimpulan dari hasil yang diperoleh maka saran yang ini dapat menjadi bahan masukan yaitu:

1. Bagi perusahaan agar mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan pembelian kartu simpati paket internet telkomsel, maka perusahaan dapat memperoleh keuntungan yang maksimal. Adapun yang harus dilakukan yaitu dengan meningkatkan periklanan dan kualitas layanan, dengan meniklankan paket internet gratis dengan sekian gb dalam satu hari sehingga menggambarkan kualitas layanan produk yang sesuai keinginan dan kebutuhan konsumen sehingga dengan begitu produk yang dibuat oleh suatu perusahaan akan memiliki kepuasan di hati pelanggan.

2. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini di harapkan dapat berguna sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya, agar melakukan penelitian lanjutan dengan menggunkan variable lainnya yang tidak di teliti oleh penulis, seperti, harga, variasi produk, kualitas layanan, promosi, dan lainnya.