

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan penjelasan dari bab-bab terdahulu maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengguna kartu telkomsel di kecamatan tanah cogok., ini dibuktikan dengan t hitung $>$ t tabel ($3,578 > 1,99167$) serta dengan nilai signifikansi $= 0,001 < 0,050$. Besar pengaruh Kualitas produk Terhadap Kepuasan pengguna kartu telkomsel di kerinci secara parsial adalah 20,8%.
2. Citra Merek berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengguna kartu telkomsel di kecamatan tanah cogok., ini dibuktikan dengan t hitung $>$ t tabel ($2,110 > 1,99167$) serta dengan nilai signifikansi $= 0,038 < 0,050$. Besar pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepuasan pengguna kartu telkomsel di kecamatan tanah cogok secara parsial adalah 11,8%.
3. Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengguna kartu telkomsel di kecamatan tanah cogok, ini dibuktikan dengan t hitung $>$ t tabel ($2,210 > 1,99167$) serta dengan nilai signifikansi $= 0,030 < 0,050$. Besar pengaruh Harga Terhadap Kepuasan pengguna kartu telkomsel di kecamatan tanah cogok secara parsial adalah 9,2%.
4. Secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Produk, Citra Merek dan Harga terhadap Kepuasan pengguna kartu telkomsel di kecamatan tanah cogok dapat dibuktikan dengan F hitung $>$ F tabel (F hitung

> F tabel ($18,201 > 2,72$) serta dengan nilai signifikansi = $0,000 < 0,05$). Besarnya pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Harga Terhadap Kepuasan pengguna kartu telkomsel di kecamatan tanah cagak adalah sebesar 41,8%, Sedangkan sisanya 58,2% dijelaskan oleh faktor penyebab lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan yaitu :

1. Bagi pihak kartu telkomsel Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Kualitas produk, Citra merek dan Harga berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan pelanggan kartu telkomsel di kecamatan tanah cagak. Oleh karena itu pihak kartu telkomsel disarankan untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitasnya agar tetap menjadi market leader di pasaran.
2. Bagi peneliti selanjutnya Diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan lebih luas dari variabel Kualitas produk, Citra merek dan Harga dan Kepuasan pengguna.