

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh Diskriminasi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan produk IndiHome. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil pengujian hipotesis secara parsial uji t variabel Diskriminasi Harga dapat disimpulkan bahwa variabel Diskriminasi Harga (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan.
2. Dari hasil pengujian hipotesis secara parsial uji t variabel Kualitas Pelayanan dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan
3. Dari hasil pengujian dengan hipotesis secara simultan dapat disimpulkan bahwa variabel Diskriminasi harga dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

5.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diuji menggunakan analisis regresi berganda, maka dapat dipastikan bahwa Diskriminasi Harga dan Kualitas Pelayanan terbukti mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan produk IndiHome.

Hasil analisis koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai sebesar 0.821 atau 82%. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa variasi Kepuasan Pelanggan mampu dijelaskan oleh variasi dari variabel independen seperti Diskriminasi Harga dan Kualitas Pelayanan sebesar 82%. Sementara sisanya 18% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain atau variabel-variabel lain diluar variabel yang diteliti.

Berdasarkan hasil penelitian, hasil pembahasan serta kesimpulan yang diperoleh maka saran yang dapat dikemukakan sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Diskriminasi Harga mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, maka perusahaan hendaknya mampu memberikan harga yang sesuai serta mempertahankan strategi yang sudah ada dan mengerti kebutuhan dan keinginan pelanggan agar pelanggan semakin puas dengan produk yang telah ada.
2. Dari hasil penelitian ini Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, jadi sebaiknya perusahaan meningkatkan atau setidaknya mempertahankan strateginya sehingga pelanggan yang sudah ada akan terjaga kepuasannya dalam menggunakan produk IndiHome, dan tidak akan berubah pikiran untuk menggunakan produk kompetitor. Dengan menjaga kualitas pelayanan yang di lakukan karyawan untuk dapat menjalankan tugasnya sesuai prosedur dan mampu memahami kebutuhan pelanggan.
3. Dari hasil Kepuasan Pelanggan, perusahaan hendaknya mempertahankan strategi yang telah ada, dengan adanya diskriminasi harga dan kualitas pelayanan yang baik maka tidak menutup kemungkinan pelanggan yang puas akan setia dan bisa menjadi media promosi ke lingkungan terdekatnya. Selain itu perusahaan juga dapat mengembangkan produk yang nantinya akan memberikan banyak variasi produk yang dapat dipilih konsumen.