

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang berkaitan dengan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan hasil penelitian sebagai berikut :

1. Berdasarkan tabel 4.2 dengan mengacu pengkategorian yang telah ditentukan maka dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan di PT. Telkom morgoyoso Kota Surabaya termasuk kategori “baik”. Hal ini berdasarkan nilai rata-rata sebesar 32,86 terletak pada skor antara 30,06 dan 35,65. PT. Telkom morgoyoso Kota Surabaya telah memenuhi kriteria kualitas pelayanan yaitu keandalan, daya tanggap, kepastian atau jaminan, empati, dan bukti langsung atau hal-hal yang terlibat. Hasil analisis deskripsi menggunakan aplikasi SPSS Versi 22 bahwa variabel X (Kualitas Pelayanan) menunjukkan jumlah responden sebanyak 106 orang. Skor terendah adalah 19 dan skor tertinggi adalah 45. Sehingga dapat diketahui rata-rata dari variabel X adalah 32,86 dengan *Standard Deviation* adalah 5,584.
2. Berdasarkan tabel 4.3 dengan mengacu pengkategorian yang telah ditentukan maka dapat dinyatakan bahwa kepuasan konsumen indihome di PT. Telkom morgoyoso Kota Surabaya termasuk kategori “baik”. Hal ini berdasarkan nilai rata-rata sebesar 17,84 terletak pada skor antara 16,61 dan 19,06. Konsumen PT. Telkom morgoyoso Kota Surabaya telah memenuhi kriteria Konsumen yang puas dengan mengacu indikator kualitas produk, kualitas pelayanan, emosi, harga,

dan biaya. Hasil analisis deskripsi menunjukkan variabel Y (Kepuasan konsumen indihome) diketahui bahwa nilai rata-rata yang diperoleh adalah 18,11 dengan *Standard Deviation* adalah 2,448. Skor terendah 13 dan skor tertinggi adalah 24.

3. Berdasarkan hasil analisis variabel X (Kualitas Pelayanan) dan variabel Y (Kepuasan konsumen indihome) yang dilakukan penelitian pada bab sebelumnya menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari tabel koefisien diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen indihome (Y). Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen indihome PT. Telkom Mergoyoso Kota Surabaya sebesar 52,7%. Sedangkan 47,3% dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel lain yang menyebabkan kepuasan tidak hanya kualitas pelayanan semata, tetapi juga kualitas produk, kepercayaan, kinerja karyawan, dan harga.

B. Saran

1. Bagi PT. Telkom Pusat Mergoyoso Kota Surabaya, mengingat kualitas pelayanan yang diberikan kepada Konsumen termasuk kategori baik disarankan untuk mempertahankan kualitas pelayanan atau bahkan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga meningkatkan pula kepuasan konsumen indihome yang akhirnya mampu memberikan keuntungan yang lebih lagi bagi pihak PT. Telkom Pusat Mergoyoso Kota Surabaya.

2. Bagi penelitian selanjutnya, mengingat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas Konsumen sebesar 52,7%, Sedangkan 47,3% dipengaruhi oleh variabel lain. Mengingat masih banyaknya variabel-variabel lain untuk diteliti diantaranya kualitas produk, kepercayaan, kinerja karyawan, dan harga. Maka untuk penelitian selanjutnya menggunakan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen indihome maupun variabel lain yang dipengaruhi kualitas pelayanan.