

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan baik secara deskriptif maupun statistic dengan analisi regresi linear berganda melalui program SPSS 16.0 dan dibantu dengan Microsoft Excel 2010 maka dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Produk berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan *wifi* Firstmedia. Dengan demikian, H1 dalam penelitian ini bahwa Kualitas Produk berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan *wifi* Firstmedia dapat terbukti dan dapat diterima. Hal tersebut terbukti pada nilai beta di tabel 4.10 untuk kualitas produk sebesar 0,309 dan nilai signifikansinya 0,000. Semakin tinggi tingkat kualitas produk, maka pelanggan akan semakin puas. Variabel kepuasan pelanggan juga merupakan variabel yang memiliki nilai pengaruh paling besar yaitu 0,624 terhadap kepuasan pelanggan dibandingkan dengan kepercayaan yang nilai pengaruhnya hanya sebesar 0,354.
2. Kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan *wifi* Firstmedia. Dengan demikian, H2 dalam penelitian ini bahwa Kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan *wifi* Firstmedia dapat terbukti dan dapat diterima. Hal tersebut terbukti pada nilai beta di tabel 4.10 untuk kepercayaan sebesar 0,241 dan nilai

signifikansinya 0,000. Ketika suatu perusahaan dapat dipercaya, maka tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat. Nilai pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 0,354 dan masih lebih rendah jika dibandingkan dengan kualitas produk

3. Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Firstmedia. Dengan demikian, H3 dalam penelitian ini bahwa Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan *wifi* Firstmedia dapat terbukti dan dapat diterima. Hal tersebut terbukti pada nilai beta di tabel 4.11. Nilai beta pada tabel sebesar 1.061 dan nilai significansinya 0,000. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan pada suatu perusahaan, maka peluang pelanggan tersebut untuk menjadi pelanggan yang loyal akan tinggi

## 5.2 **Keterbatasan Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa keterbatasan yaitu:

1. Terdapat beberapa wilayah yang tidak dijangkau oleh layanan provider *wifi* Firstmedia.
2. Sebagian calon responden enggan meluangkan waktu untuk mengisi kuisioner
3. Beberapa calon responden menggunakan Firstmedia akan tetapi tidak sesuai dengan kriteria yang peneliti tetapkan seperti contoh tidak bertempat tinggal di Surabaya atau sudah tidak lagi berlangganan Firstmedia.

### 5.3 Saran

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang disimpulkan, maka peneliti dapat memberikan beberapa saran yang nantinya akan bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan terkait dengan penelitian ini. Adapun saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi Firstmedia

Berdasarkan tabel presentase jawaban pada variabel kualitas produk yaitu KP4 yang menyatakan tentang spesifikasi produk Firstmedia banyak responden yang menjawab tidak setuju dan merupakan dimensi yang paling banyak mendapat jawaban tidak setuju. Disarankan bagi Firstmedia untuk mengevaluasi kembali spesifikasi produk bisa sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen. Disamping itu, responden memilih sangat setuju pada pernyataan KP3 tentang kecepatan jaringan dan KP5 tentang keoptimalan jaringan, maka dari itu disarankan bagi Firstmedia untuk mempertahankan kualitas kecepatan jaringan dan juga keoptimalan dari jaringan *wifi*nya.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk menambahkan atau merubah variabel diluar dari penelitian ini seperti Citra Perusahaan, Kualitas Layanan, Harga, dan lainnya. Peneliti juga harus bisa menjaga kerahasiaan dari orang yang sudah mengisi kuisisioner peneliti. Saat menyebarkan kuisisioner pun seorang peneliti wajib berperilaku sopan mulai dari cara berpakaian hingga bertutur kata terhadap calon responden. Dihimbau bagi peneliti untuk tidak memaksakan calon responden untuk mengisi kuisisioner apabila calon responden menolak. Disarankan bagi peneliti untuk

memberikan timbal balik seperti souvenir kepada responden sebagai kompensasi atau ucapan terimakasih karena sudah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.



## DAFTAR RUJUKAN

- Abdullah, Mohd Lazim, and Wan Muhamad Amir W Ahmad. 2013. "Analisis Data Dengan Statistik Asas." *Jakarta: Bumi Aksara*, 148.
- Anwar Sanusi. 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Djumarno, Oktaviadri Sjafar, and Said Djamaluddin. 2017. "The Effect of Brand Image, Product Quality, and Relationship Marketing on Customer Satisfaction and Loyalty." *International Journal of Business Marketing and Management* 2 (10): 2456–4559.
- Gong, Taeshik, and Youjae Yi. 2018. "The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction, Loyalty, and Happiness in Five Asian Countries." *Psychology and Marketing* 35 (6): 427–42.
- Heri Setyawan and A Jalaluddin Sayuti. 2017. "Effects of Service Quality , Customer Trust and Corporate Image on Customer Satisfaction and Loyalty : An Assessment of Travel Agencies Customer in South Sumatra Indonesia" 19 (5): 31–40.
- Hoyer, Wayne D., Deborah J. MacInnis, and Rik Pieters. 2010. *The Importance of Understanding Consumer Behavior The Consumer Decision-Making Process*. Cengage Learning. Cengage Learning.
- Imam Ghozali. 2011. "Aplikasi Analisa Multivariate Dengan Program SPSS 19." *Edisi Kelima Semarang : Badan Penerbitan Universitas Diponegoro*.
- Kotler, Philip, and Garry Armstrong. 2016. *Principles of Marketing Global Edition*. Pearson Education. N ..
- Lupiyoadi, Rambat, and Ridho Bramulya Ikhsan. 2015. "Praktikum Metode Riset Bisnis," 306.
- Mulyanto. 2017. "The Influence of Product Quality, Service Quality and Trust on Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty (Case Study PT ABC Tbk)." *International Journal of Scientific & Engineering Research* 8 (7): 2330–36.
- Pride, William M. dan O.C. Ferrel. 2010. *Marketing*. Fiftineth Edition, Canada: Sourth Western International Edition.
- Roux, Clément, James Little, and John McAuley. 2017. "Approaches and Techniques for Analysing Wifi Location Data." *CEUR Workshop Proceedings* 2086: 1–12..

Sugiyono. 2016. "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D." *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.*

Syofian Siregar. 2012. "Statistika Deskriptif Untuk Penelitian: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17 / Syofian Siregar." 1. Statistik Deskriptif, Statistika Deskriptif Untuk Penelitian: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17 / Syofian Siregar.

Yanti Murni. 2018. "Analysis of the Influence of Trust , Easiness in Shopping , Product Quality To Customer Satisfaction To Increase in Shopping Consumer Loyalty Online"

