

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas mengenai “Analisi Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Pelanggan IndiHome (Studi Pengguna IndiHome di BSD)” maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pada penelitian ini ditemukan hasil bahwa harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena T Statistics 1.885 dan nilai P-Value 0,070
2. Hasil penelitian ini kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena nilai T Statistics 1.057 dan nilai P-Value 0,0291.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai T Statistics 6.198 dan nilai P-Value 0,000.
4. Pada penelitian ini ditemukan bahwa Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai T Statistics 46.995 dan nilai P-Value 0,000.
1. Hasil nilai *Goodness of Fit (GOF)* pada penelitian ini adalah 0,343. Artinya kecocokan model dan variabel penelitian ini *medium* atau sedang

5.2 Saran

1. Untuk peneliti selanjutnya agar dapat menggunakan variabel lainnya yang tidak terdapat pada penelitian ini untuk mengetahui apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan sehingga pelanggan loyal.