

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dengan melihat hasil pembahasan dan hasil olahan data pada penelitian ini, maka kesimpulan yang dapat ditarik adalah sbagai berikut :

1. Sebesar 72% responden adalah perempuan, 68% responden berumur antara 19-21 tahun, 97% responden yang sedang menggunakan kartu Telkomsel adalah >6 bulan, dan 54% responden yang tidak menggunakan kartu selain kartu Telkomsel.
2. Secara persial disimpulkan bahwa karakteristik jasa, harga, dan promosi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan kartu Telkomsel di Gorontalo. Hal itu didasarkan pada nilai t-hitung keseluruhan variabel karakteristik jasa, harga, dan promosi yang lebih besar dibandingkan dengan nilai t-tabel.
3. Nilai  $R^2$  sebesar 0,488. Nilai ini berarti bahwa sebesar 48,8% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh karakteristik jasa, harga dan promosi sedangkan sisanya sebesar 51,2% dipengaruhi oleh variabel lain yaitu kualitas pelayanan, word of mouth, dan niat beli ulang.

#### **5.2 Saran**

Adapun saran-saran yang diajukan dalam penelitian ini dengan melihat hasil pembahasan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Secara persial disimpulkan bahwa variabel karakteristik jasa, harga, dan promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan kartu Telkomsel di Gorontalo. Maka diharapkan kepada Telkomsel agar tetap mempertahankan kualitas jasa, harga, dan promosi. Secara terus menerus meningkatkan kinerjanya, baik dalam peningkatan kualitas jasa, penetapan tarif yang mampu bersaing di pasar, serta promosi yang gancar agar semua para konsumen tetap menggunakan Telkomsel dan konsumen tetap puas dan lebih puas lagi dengan pelayanan dari Telkomsel.
2. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai kepuasan pelanggan terhadap Telkomsel dengan menggunakan faktor lain selain yang telah diteliti pada penelitian ini dan dapat melakukan penelitian pada responden yang berbeda.