

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis, maka penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Indosat Cabang Gorontalo dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Indosat Cabang Gorontalo Berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Kualitas Pelayanan secara efektif dan efisien mempunyai pengaruh yang nyata terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dinyatakan dengan persamaan regresi. Selanjutnya dalam perhitungan koefisien determinasi menunjukkan bahwa sebesar **68,9 %** variabilitas mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Indosat cabang Gorontalo hasil ini menunjukkan bahwa dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan profesional kepada pelanggan dapat meningkatkan kepuasan terhadap pelanggan indosat, sedangkan sisanya sebesar **31,1 %** dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak di desain dalam penelitian ini

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, keterbatasan dan simpulan pada akhirnya peneliti merekomendasikan beberapa hal yang perlu dicermati pihak yang terkait dengan penelitian ini antara lain:

1. Bagi PT. Indosat Cabang Gorontalo yang memperhatikan Kualitas Pelayanan dalam rangka untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan diharapkan terus melaksanakan strategi tersebut dengan memperbaiki beberapa kekurangan yang sesuai dengan fakta yang ditemui dilapangan dalam hal mempertahankan dan meningkatkan

kualitas pelayanan yaitu dengan memperbaiki layanan jaringan yang masih memiliki gangguan pada saat menelpon dan pada saat mengoperasikan internet, Tingkat kecepatan yang dilakukan oleh karyawan dalam melayani pelanggan yang bermasalah masih lamban, dan lebih menciptakan fasilitas atau layanan fitur yang lebih banyak.

2. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengembangkan hasil penelitian ini dengan menambahkan beberapa variabel yang lain.