

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari hasil analisis dan pembahasan mengenai kaitan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan Speedy di Telkom Wilayah Limboto telah dilakukan sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang diterapkan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan maka akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Speedy di Telkom Wilayah Limboto adalah sebesar 62,3%, sedangkan sisanya sebesar 37,7% dipengaruhi oleh variabel lain.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang dijalankan saat ini oleh PT. Telkom Wilayah Limboto perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan agar kepuasan pelanggan juga dapat lebih ditingkatkan.
2. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperhatikan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan selain

kualitas pelayanan yang diterapkan. Variabel lain tersebut misalnya :
harga produk/jasa, kondisi jaringan internet, variasi produk.