

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisa, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kompetensi *customer service representative* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Kualitas produk memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

#### 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dikemukakan beberapa rekomendasi yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan maupun bagi pihak-pihak lain. Adapun rekomendasi yang diberikan, antara lain:

##### 1. Bagi Perusahaan

Diharapkan pihak perusahaan dapat meningkatkan mutu dari kualitas produk, diantaranya yaitu dengan memberikan jaringan yang semakin cepat dan produk yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan sehingga kepuasan pelanggan akan meningkat, karena variabel kualitas produk memiliki pengaruh yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan serta hasil jawaban responden terhadap item kusioner X2.1 (produk Telkomsel memberikan kenyamanan dengan jaringan yang cepat) dan X2.4 (produk Telkomsel (paket dan dan telepon) yang ditawarkan Telkomsel sesuai dengan kualitas yang diharapkan pelanggan) memiliki nilai rata-rata paling.

## 2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Mengingat variabel bebas dalam penelitian ini merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain yang merupakan variabel lain diluar variabel yang sudah masuk dalam penelitian ini seperti variabel harga, fasilitas gedung dan promosi.

