

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara regresi linier berganda:  $Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + e$

$$Y = 1,689 + 0,245 X_1 + 0,205 X_2 + 0,251 X_3 + e$$

Arti dari angka-angka dalam persamaan regresi tersebut adalah:

- a. Nilai konstanta (a) sebesar 1,689. Artinya apabila variabel independen di asumsikan nol (0), maka nilai variabel Y (kepuasan pelanggan) bernilai 168,9%.
- b. Nilai koefisien regresi variabel kualitas produk 0,245. Ini menunjukkan hubungan variabel kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Dengan arti setiap ada perubahan kenaikan 1 satuan variabel kualitas produk maka akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 24,5%.
- c. Nilai koefisien regresi variabel harga bernilai 0,205. Ini menunjukkan hubungan variabel tersebut terhadap kepuasan pelanggan. Dengan arti setiap ada perubahan 1 satuan variabel harga, maka akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 20,5% dengan asumsi variabel lain tetap.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Nilai koefisien regresi variabel pelayanan bernilai 0,251. Ini menunjukkan hubungan variabel tersebut terhadap kepuasan pelanggan. Dengan arti setiap ada perubahan 1 satuan variabel pelayanan, maka akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 25,1% dengan asumsi variabel lain tetap
  - e. Standar error ( $e$ ) merupakan variabel acak dan mempunyai distribusi probabilitas. Standar error ( $e$ ) mewakili semua faktor yang mempunyai pengaruh terhadap Y tetapi tidak dimasukkan dalam persamaan.
2. Secara Simultan (Uji F), kualitas produk, harga, dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Speedy Indihome PT Telekomunikasi Indonesia (Studi Kasus Pelanggan Indihome di kecamatan Tampan). Hal ini dapat dilihat dari Hasil  $F_{hitung}$  (110.177) >  $F_{tabel}$  (2,70) dengan sign. (0,000) < 0,05.
  3. Pengaruh masing – masing variabel independen terhadap variabel dependen berdasarkan Uji t yang dilakukan adalah :
    - a. Kualitas Produk
 

Berdasarkan statistik t hitung sebesar 3,246 > t tabel sebesar 2,2711, sign. (0,002) < 0,05 Maka  $H_1$  diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas produk secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## b. Harga

Berdasarkan statistik t hitung sebesar  $3,574 > t$  tabel sebesar 2,2711, sign. (0,001)  $< 0,05$  Maka  $H_1$  diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa harga secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

## c. Pelayanan

Berdasarkan statistik t hitung sebesar  $3,770 > t$  tabel sebesar 2,2711, sign. (0,000)  $< 0,05$  Maka  $H_1$  diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

4. Nilai Adjusted R Square adalah sebesar 0,775 (77%) artinya dugaan dari ketiga variabel sebesar 77% variabel independent mempengaruhi variabel dependent 23% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## 6.2. Saran

1. Kualitas Produk (X1). Perusahaan diharapkan dapat lebih meningkatkan kecepatan internet, dan daya ketahanan, serta fitur dan spesifikasi agar lebih ditingkatkan lagi agar pelanggan merasa lebih puas dan pelanggan akan semakin banyak yang menggunakan Produk Speedy Indihome PT Telekomunikasi Indonesia.
2. Harga (X2). Perusahaan agar dapat mengimbangi harga dengan pesaing lain dan yang mudah dijangkau oleh pelanggan, penetapan harga harus sesuai dengan tingkat kecepatan internet dan harga yang harapan

pelanggan yang sesuai dengan fitur dan spesifikasi yang ada di indihome.

3. Pelayanan (X3). Perusahaan harus cepat tanggap dalam mengatasi masalah kerusakan produk yang digunakan oleh pelanggan, memberikan jawaban yang tepat dari pertanyaan atau kritikan dari pelanggan, dan proses tunggu perbaikan dari perusahaan yang tidak memakan waktu berhari-hari.
4. Kepuasan Pelanggan (Y). Dalam hal kepuasan Pelanggan, pihak perusahaan agar lebih membuat pelanggan merasa selalu puas, agar mereka lebih loyal dan pelanggan semakin bertambah banyak.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.