

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. Maka dapat diartikan penelitian ini memiliki tujuan untuk melihat pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar XL di Rawamangun Jakarta Timur. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Kualitas produk pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar XL di Rawamangun Jakarta Timur. Hasil ini dapat diartikan bahwa semakin baik kualitas produk yang diberikan oleh kartu prabayar XL, maka kepuasan pelanggan juga akan semakin meningkat.
2. Citra merek pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar XL di Rawamangun Jakarta Timur. Itu artinya, bahwa citra merek ini bisa diukur dengan menanyakan atribut apa dari suatu merek-merek pilihan konsumen dalam satu kategori produk yang membedakannya dengan merek lain.
3. Persepsi Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar XL di Rawamangun Jakarta Timur. Artinya bahwa semakin baik persepsi harga kartu prabayar XL dimata pelanggan, maka akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan terhadap kartu prabayar XL.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulisan mencoba mengemukakan beberapa saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi peningkatan kepuasan pelanggan kartu prabayar XL di Rawamangun Jakarta Timur. Adapun saran yang penulis sampaikan sebagai berikut:

1. Kualitas Produk dalam pernyataannya berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Maka sebaiknya kartu prabayar XL di Rawamangun melakukan peningkatan terhadap kualitas produk khususnya pada peningkatan kualitas kinerja jaringan dimana diharapkan mampu lebih memberikan ketahanan jaringan yang stabil sehingga diharapkan mampu memberikan kontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan.
2. Citra Merek dalam pernyataannya tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menjadi fokus utama bagi kartu prabayar XL di Rawamangun untuk meningkatkan citra merek terutama pada peningkatan dan pembentukan citra yang baik dipikiran atau dibenak pelanggan agar lebih unggul dibandingkan dengan pesaing lain sehingga diharapkan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.
3. Persepsi Harga dalam pernyataannya berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pada persepsi harga sebaiknya kartu prabayar XL di Rawamangun semakin memberikan penawaran menarik pada harga yang diberikan. Karena semakin menarik persepsi harga yang ditawarkan, maka akan meningkatkan kepuasan yang diberikan untuk pelanggan.

