

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya disertai dengan teori dan konsep yang mendukung mengenai penelitian ini yang berjudul Pengaruh Promosi, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Kartu Prabayar Telkomsel pada Mahasiswa Universitas Nasional Angkatan 2019-2022 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna kartu prabayar Telkomsel pada mahasiswa Universitas Nasional Angkatan 2019-2022. Hal tersebut dapat diketahui dari dengan hasil uji pada variabel Promosi dengan nilai t_{hitung} . Hal ini terjadi karena Mahasiswa Universitas Nasional menilai bahwa kartu prabayar Telkomsel memiliki Penawaran Produk Telkomsel dapat dengan mudah ditemukan diberbagai media sosial dan Web, sehingga membantu Mahasiswa Universitas Nasional untuk menilai dan melakukan keputusan pembelian terhadap produk kartu prabayar Telkomsel.
2. Berdasarkan hasil pengujian Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna kartu prabayar Telkomsel pada mahasiswa Universitas Nasional Angkatan 2019-2022. Hal tersebut dapat diketahui dari hasil uji pada variabel Kualitas Produk dengan nilai t_{hitung} . Hal ini terjadi karena Telkomsel secara konsisten menjaga kualitas produknya dengan memiliki fitur dan kecepatan akses layanan yang membuat pengguna kartu prabayar Telkomsel mahasiswa Universitas Nasional merasa puas.
3. Berdasarkan hasil pengujian Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna kartu prabayar Telkomsel pada mahasiswa Universitas Nasional Angkatan 2019-2022. Hal tersebut bisa dapat diketahui dengan hasil uji pada variabel Harga dengan nilai t

hitung. Hal ini menunjukkan bahwa harga yang ditetapkan oleh Telkomsel dapat berkompetitif dengan pesaing lainnya dan konsumen juga merasakan biaya yang harus dikeluarkan sudah sesuai dengan manfaat yang diperoleh.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan data yang ada, penulis dapat memberikan saran yang diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi penelitian yang selanjutnya:

1. Hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan dari segi Promosi terhadap kepuasan pelanggan pengguna kartu prabayar telkomsel pada mahasiswa Universitas Nasional Angkatan 2019-2022 yaitu perlu memberikan penambahan waktu promosi dengan waktu yang lama untuk bisa dapat dilihat oleh para konsumen yang lain.
2. Hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan dari segi Kualitas Produk terhadap kepuasan pelanggan pengguna kartu prabayar telkomsel pada mahasiswa Universitas Nasional Angkatan 2019-2022 yaitu perlu meningkatkan jangkauan sinyal yang luas hingga ke pelosok Indonesia.
3. Hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan dari segi Harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna kartu prabayar telkomsel pada mahasiswa Universitas Nasional Angkatan 2019-2022 yaitu perlu meningkatkan untuk Harga paket kuota agar sesuai dengan harga yang dibayarkan oleh pelanggan dapat diterima dengan wajar.