

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan teori, hasil penelitian, dan pengujian yang telah dilakukan menggunakan analisis data deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan Regresi Linier Sederhana mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *ISP Fixed Indihome* di *Followers indihomecar*, dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Gambaran mengenai kualitas pelayanan dapat dilihat dari dimensinya yaitu *network quality, customer service, information quality, security and privacy* yang berada pada kategori cukup tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Indihome sudah cukup baik. Dimensi yang mendapatkan tingkat ketercapaian tertinggi adalah *customer service*, diikuti oleh dimensi *information quality, network quality* dan terendah adalah *security and privacy*.
2. Gambaran mengenai kepuasan pelanggan dapat dilihat dari dimensi yang terdiri dari Kesesuaian harapan, minat menggunakan kembali, dan kesediaan merekomendasikan yang berada kategori cukup rendah. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan Indihome masih kurang baik. Dimensi yang mendapatkan tingkat ketercapaian tertinggi adalah minat berlangganan diikuti oleh dimensi minat merekomendasikan dan dimensi paling rendah adalah kesesuaian harapan. Untuk itu perlunya ada Tindakan dari Indihome untuk meningkatkan kepuasannya.
3. Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ditemukan bahwa
 - a. Secara parsial, kualitas pelayanan yang terdiri dari *network quality, customer service, information quality, security and privacy* pada pelanggan *ISP FixedBroadband* Indihome di Instagram *Indihomecare* berpengaruh positif dan signifikan.
 - b. Secara simultan, berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara Bersama sama *network quality, customer service, information quality, security and privacy* yang merupakan imensi

dari kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan pada pelanggan *ISP FixedBroadband* Indihome.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan rekomendasi beberapa hal mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan *ISP FixedBroadband* Indihome di Instagram Indihomecare, sebagai berikut.

1. Kualitas pelayanan pada pelanggan Indihome sudah cukup baik namun terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan guna memperoleh kualitas pelayanan yang lebih baik. Berdasarkan hasil tanggapan responden terdapat beberapa dimensi yang mendapatkan nilai rendah, yaitu,
 - a. *Network quality*, peneliti merekomendasikan Indihome untuk dapat meningkatkan kualitas dan kekuatan jaringan dengan meningkatkan infrastruktur yang berpengaruh terhadap kualitas jaringan dan mempertahankan kinerja *fiber optic* yang dimiliki Indihome.
 - b. *Customer service*, peneliti merekomendasikan Indihome untuk meningkatkan kualitas petugasnya dalam menyelesaikan masalah dengan mengadakan pelatihan-pelatihan untuk petugas *customer service*.
 - c. *Information quality*, peneliti merekomendasikan Indihome untuk selalu memberikan informasi yang cepat dan tepat kepada pelanggan baik melalui social media dengan mengunggah informasi melalui Instagram indihomecare maupun Instagram indihome dan memberikan informasi secara langsung melalui petugas Indihome.
 - d. *Security and privacy*, peneliti merekomendasikan Indihome untuk meningkatkan keamanan dengan melakukan pembaruan teknologi keamanan dan privasi yang baik serta memberikan keyakinan kepada pelanggan bahwa keamanan dan privasi data pelanggan dapat terjaga dengan baik.

2. Kepuasan pelanggan pada pelanggan Indihome masih cukup rendah, terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan guna memperoleh kualitas pelayanan yang lebih baik. Berdasarkan hasil tanggapan responden terdapat beberapa dimensi yang mendapatkan nilai rendah, yaitu,
 - a. Kesesuaian harapan, peneliti merekomendasikan Indihome untuk lebih dekat dengan pelanggan melalui petugasnya agar dapat mengetahui harapan dari pelanggannya, menghadirkan program yang dapat mendekatkan konsumen dengan perusahaan agar konsumen dapat lebih terbuka
 - b. Minat berlangganan, peneliti merekomendasikan Indihome untuk lebih banyak memberikan promo menarik agar pelanggan merasa puas dan tercipta minat untuk terus berlangganan. Indihome diharapkan dapat memberikan promo menarik bagi pelanggan yang sudah lama berlangganan agar dapat terus berlangganan.
 - c. Ketersediaan merekomendasikan, peneliti merekomendasikan indihome untuk menerapkan *affiliate marketing* bagi pelanggannya agar dapat merekomendasikan Indihome pada kerabat diskritarnya.
3. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan begitu penulis merekomendasikan Indihome untuk meningkatkan sekaligus mempertahankan kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan untuk pelanggan Indihome.