

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Simpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bab IV, dikemukakan simpulan sebagai berikut :

1. Hasil uji F menunjukkan bahwa variabel bebas dimensi *Tangible* (X1), dimensi *Reliability* (X2), dimensi *Responsiveness* (X3), dimensi *Assurance* (X4), dimensi *Empathy* (X5) secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat dimensi kepuasan (Y). hal ini dapat dilihat  $f_{hitung} > f_{tabel}$  yaitu  $17.863 > 2.2939$
2. Hasil dari uji t menunjukkan bahwa kualitas layanan jasa *Tangible* (X1), dimensi *Reliability* (X2), dimensi *Responsiveness* (X3), dimensi *Assurance*(X4), dimensi *Empathy* (X5), secara parsial berpengaruh terhadap Dimensi kepuasan (Y) adalah sebagai berikut :
  - a. Dimensi *Tangibel* (X1) yaitu  $t_{hitung} (2.235) > t_{tabel} (1.9818)$ , artinya variabel X1 berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y
  - b. Dimensi *Reliability* (X2) yaitu  $t_{hitung} (3.966) > t_{tabel} (1.9818)$ , artinya variabel X2 berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y
  - c. Dimensi *Responsiveness* (X3) yaitu  $t_{hitung} (2.972) > t_{tabel} (1.9818)$  , artinya variabel X3 berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y
  - d. Dimensi *Assurance* (X4) yaitu  $t_{hitung} (2.116) > t_{tabel} (1.9818)$ , artinya variabel X4 berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y



- e. Dimensi *Empathy* (X5) yaitu  $t_{hitung} (2.049) > t_{tabel} (1.9818)$ , artinya variabel X5 berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y

Dari hasil analisis uji t dapat diketahui bahwa variabel yaitu dimensi dengan nilai  $t_{hitung}$  mempunyai factor paling dominan yang mempengaruhi variabel (Y).

## 5.2. Saran

Adapun saran-saran yang dikemukakan untuk pihak Indosat adalah sebagai berikut :

1. Dari penelitian secara parsial bahwa variabel yang paling dominan adalah dimensi *Reliability*. Maka diharapkan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, memuaskan dan dapat diandalkan.
2. Harus lebih mengutamakan kepuasan konsumen dengan menambah kualitas pelayanan terutama untuk dimensi *Reliability*. Misal dengan menambah info-info pada kartu perdana, menambah pengetahuan untuk penjual Indosat agar memudahkan konsumen dalam menggunakan kartu perdana Indosat dan konsumen menjadi lebih nyaman.
3. Dari hasil penelitian terlihat bahwa dimensi *Assurance* dan dimensi *Empathy* sudah bagus dalam mempengaruhi kepuasan konsumen maka perlu dipertahankan agar dapat tetap menjaga kepuasan konsumen Indosat.
4. Pihak Indosat harus dapat memenuhi kebutuhan konsumen yang beraneka ragam dan semakin berkembang.



5. Mengadakan evaluasi secara rutin untuk mengetahui apa konsumen puas atau tidak dan mencari penyebab ketidakpuasan konsumen.
6. Lebih memperhatikan keadaan pasar dengan berbagai macam munculnya banyak operator baru dan berbagai macam fasilitas yang mereka tawarkan agar konsumen tetap percaya kepada Indosat dan tidak berpaling ke operator yang lain.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ariestonandri, Prima. 2006, *Marketing Research for Beginner*, Andi, Yogyakarta.
- Blumberg, Donald F., 1992, *Managing Service as a Strategic Profit Center*, McGraw Hill, Inc., New York
- Dutka, Alan, 1994, *AMA Hand book for Customer Satisfaction: A Complete Guidance to Research, Planning, and Implication*, NTC.Business, Lincolnwood, Illinois, USA
- Kasiemi, 2006, *Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan POLARIS di Trawas*, FEM-SURABAYA
- Kotler, Philip, 1995, *Manajemen Pemasaran ( Analisis, Perencanaan, Implementasi, Pengendalian )*, Edisi Indonesia, Salemba Empat, Jakarta
- , 2000. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium 1, PT. Prehalindo, Jakarta
- Kotler, Philip, and Gary Armstrong, *Principles of Marketing*, sixth edition, Prentice Hall International Inc, Englewood Cliffs, New Jersey, 1996-Seventh Edition, 2001.
- Rangkuti, Freddy, (1997), *Riset Pemasaran*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Santoso, dan Ashari, (2005), *Riset Pemasaran*, Jakarta: Elex Media Komputindo
- Simamora, Bilson, (2004), *Riset Pemasaran*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Santoso, Singgih, (2001), *SPSS VERSI 10 (Mengolah Data Statistic Secara Profesional)*, Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Sudjana. 1996. *Metoda Statistika*, Tarsito, Bandung





Tjiptono, Fandy, 1997. *Strategi Pemasaran*, Andi., Yogyakarta

Zulganef, 2001, *Berapakah Dimensi Servqual di Indonesia*, Usahawan bln

Agustus no 88 th XXX

Zeithaml, Valerie., Mary Jo Bitner, *Service Marketing*, Mc Graw Hill Company Inc, New York, 1996.

[http:// adln.lib.unair.ac.id/](http://adln.lib.unair.ac.id/)

[www.antara.co.id](http://www.antara.co.id)

[www.indosat.com](http://www.indosat.com)

[www.skripsi=tesis.com](http://www.skripsi=tesis.com)

[www.three.co.id](http://www.three.co.id)

[www.telkomsel.com](http://www.telkomsel.com)

[www.xl.co.id](http://www.xl.co.id)

[www.warnet2000.net](http://www.warnet2000.net)