

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini mengambil judul dengan Beberapa Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen pada PT. Telkom Indihome Mojokerto. Dengan sampel 75 responden yang merupakan konsumen dari Indihome. Maka dapat ditarik beberapa kesimpulan :

1. Hasil uji T untuk variabel Kualitas Produk (X1) yaitu sig 0.000 > 0.05. yang artinya bahwa ada pengaruh secara parsial variabel kualitas produk (X1) terhadap kepuasan konsumen (Y)
2. Hasil uji T untuk variabel Kualitas Pelayanan (X2) yaitu sig 0.000 < 0.05 yang artinya bahwa ada pengaruh secara parsial variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y)
3. Hasil uji T untuk variabel *Brand Image* (X3) yaitu sig 0.000 < 0.05 yang artinya bahwa ada pengaruh secara parsial variabel *brand image* (X3) terhadap kepuasan konsumen (Y)
4. Dan untuk Uji F dimana hasil sig adalah 0.000 < 0.05 yang artinya terdapat pengaruh secara simultan kualitas produk, kualitas pelayanan, brand image terhadap kepuasan konsumen (Y).

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dan kesimpulan pada penelitian ini diharapkan perusahaan tetap menjaga aspek-aspek penting kualitas produk, kualitas pelayanan, *brand image* sehingga konsumen selalu puas akan performa dari indihome . sehingga konsumen tidak beralih ke produk lain . dan tetap memilih indihome sebagai pilihan utama.