

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan internet provider Myrepublic di Tangerang, peneliti menyimpulkan bahwa :

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan internet provider Myrepublic di Tangerang dengan nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar  $8,404 > 1,660$ .
2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Harga terhadap kepuasan pelanggan internet provider Myrepublic di Tangerang dengan nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel Harga (X2) sebesar  $6,201 > 1,660$ .
3. Berdasarkan pengujian koefisien determinasi persentase pengaruh antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan internet Myrepublic di Tangerang adalah sebesar 12,5% Sedangkan sisanya sebesar 87,5% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan dari kesimpulan diatas, maka peneliti dapat memberikan saran atau rekomendasi sebagai berikut :

1. Terkait kualitas pelayanan, sebaiknya MyRepublic meningkatkan mutu pelayanan dengan memberikan respon cepat kepada pelanggan yang memiliki keluhan terkait layanan internet.
2. Harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan internet provider Myrepublic di Tangerang, maka dari itu peneliti menyarankan untuk dapat selektif dalam menetapkan harga terutama kapasitas harga internet yang termurah serta cepat.