

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara citra perusahaan dengan kepuasan pelanggan pada pengguna indihome di PT.Telkom Maumere. Dimana semakin positif citra perusahaan pelanggan indi home, maka semakin positif pula tingkat kepuasan pelanggannya, namun sebaliknya semakin negatif citra perusahaan yang dimiliki pelanggan maka semakin negatif pula kepuasan konsumennya pada pelanggan indi home di PT. Telkom Maumere.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, peneliti mengajukan beberapa saran terkait hasil yang diperoleh dari penelitian ini, antara lain:

1. Bagi pegawai indihome di PT.Telkom Maumere

Harus mempertahankan citra perusahaan yang baik dan meningkatkan pelayanan dengan sigap dan lebih baik lagi, dengan cara perusahaan melakukan evaluasi secara rutin sehingga perusahaan maupun pegawai indihome mengerti apa yang harus ditingkatkan dan di pertahankan.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Bagi pihak-pihak yang tertarik melakukan penelitian menggunakan variabel kepuasan pelanggan diharapkan dapat mengembangkan faktor-faktor lain

yang memiliki kemungkinan mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti: harga, kualitas pelayanan, faktor emosional, biaya dan kemudahan. Serta diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan referensi-referensi yang lebih terbaru dan juga memilih subjek yang berbeda untuk mengetahui kepuasan pelanggan yang dimilikinya.