

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian data kuantitatif yang diolah dengan kuesioner yang dibagikan menggunakan *google form* dengan jumlah 99 responden. Dari hasil analisis regresi linier sederhana untuk variabel kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan kartu Telkomsel pada mahasiswa prodi S1 manajemen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur diketahui bahwa berpengaruh signifikan antara variabel kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, maka hipotesis yang telah ditentukan H diterima, sehingga hasil analisis tersebut dinyatakan signifikan.

#### **A. Keterbatasan**

Berdasarkan pengalaman langsung penelitian dengan proses penelitian, terdapat beberapa keterbatasan yang bersifat empiris dan mungkin menjadi faktor yang dipertimbangkan agar penelitian selanjutnyadapat memperbaikinya, karena penelitian itu sendiri pasti memiliki kekurangan yang perlu diperbaiki terus menerus dalam penelitian kedepannya.

Beberapa keterbatasan dalam penelitan sebagai berikut:

1. Selama proses pengumpulan data, informasi yang diberikan responden melalui kuesioner terkadang tidak mencerminkan pandangan responden yang sebenarnya, karena terkadang ide, asumsi dan pemahaman masing-masing responden berbeda dan faktor lain seperti pengisian. Faktor kejujuran pendapatan responden dalam kuesioner.

2. Faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam penelitian ini hanya meliputi variabel kualitas produk masih banyak faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

### **B. Saran**

Adapun manfaat-manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

1. bagi pembaca hasil penelitian ini, diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan terkait Kualitas Produk terhadap Kepuasan pelanggan bagi mahasiswa Prodi S1 Manajemen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timu. Bagi yang ingin melanjutkan studi lebih lengkap dan mempertingkan sampel yang luas serta periode pengamatan yang diperpanjang untuk memperoleh hasil yang lebih luas dan beragam.
2. Bagi perusahaan yang diteliti, untuk lebih meningkatkan jangkauan sinyal dan jaringan yang lebih baik lagi pada kartu Telkomsel, sehingga dapat menghasilkan sesuatu yang positif yang dapat membantu kemajuan pada kepuasan pelanggan dan perusahaan kartu Telkomsel.