**BAB V**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dari pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dan pengujian yang telah dilakukan maka dapat diketahui kesimpulan :

1. Orientasi pasar, Inovasi Produk dan Kinerja Pemasaran berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap Keunggulan bersaing Layanan Produk Indihome di Solo
2. Orientasi Pasar berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keunggulan bersaing Layanan Produk Indihome di Solo
3. Inovasi Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keunggulan bersaing Layanan Produk Indihome di Solo.
4. Kinerja Pemasaran berpengaruh signifikan terhadap Keunggulan Bersaing Layanan Produk Indihome Solo
5. Hasil Koefisien Determinasi

Hasil perhitungan R 2 diperoleh sebesar 0,613. Hal ini berarti bahwa Kualitas Pelayanan Daya Tanggap ,Kepedulian,Jaminan, Bukti Fisik dan Kehandalan terhadap Kepuasan Konsumen (y). Sumbangan variabel independen sebesar 0,613 (61,3 %) sedangkan 0,387 (38,7 %) di pengaruhi oleh variabel variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini misalnya harga, inovasi produk, dan promosi.

**SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disarankan sebagai

berikut :

* + - 1. Sebaiknya akses fiber optik dan kabel untuk menjamin kualitas internet yang lebih baik.
      2. Disarankan kualitas kecepatan dan harga terkait pada layanan internet Indihome Triple Play.
      3. Hendaknya pelatihan kepada customer service dan pegawai teknisi dalam bertatap muka dan berinteraksi dengan para pelanggan.
      4. Dihadapkan Karyawan PT. Telkom Solo harus memiliki kemampuan melayani pelanggan dengan tanggap dan cepat.
      5. Diharapkan perusahaan untuk lebih baik lagi dalam meningkatkan kinerja pemasarannya, baik disiplin yang timbul dari diri sendiri maupun disiplin berdasarkan perintah pimpinan agar pegawai lebih berprestasi untuk bekerja lebih baik.
      6. Perusahaan diharapkan tetap menerapkan inovasi terhadap produk-produknya.
      7. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan semakin memperluas penelitian dengan melakukan penelitian yang serupa pada tempat atau lokasi yang berbeda.