

# BAB V

## PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Pada hasil penjelasan dan pembahasan yang ada pada peneliti "Analisis Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Biznet Di Wilayah Surabaya Barat)" maka kesimpulan dari penelitian sebagai berikut:

1. Kualitas Produk (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas (Y) pelanggan Biznet di wilayah Surabaya Barat.
2. Harga (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas (Y) pelanggan Biznet di wilayah Surabaya Barat.
3. Kepuasan Pelanggan (Z) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) Biznet di wilayah Surabaya Barat.
4. Kualitas Produk (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z) sebagai variabel *Intervening*.
5. Harga (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z) sebagai variabel *Intervening*.

### 5.2 Saran

Dalam sebuah penelitian, seorang peneliti harus mampu memberikan sesuatu yang berguna dan bermanfaat bagi perkembangan kualitas produk yang diberikan Biznet. Adapun saran – saran sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan untuk mempertahankan variabel-variabel yang telah ada dan melakukan sebuah pembaruan penelitian pada bidang lain.
2. Bagi perusahaan, diharapkan agar tetap mempertahankan kualitas produk dan harga yang ditawarkan kepada pelanggan.

3. Bagi pembaca, diharapkan dapat bermanfaat dan dapat menjadi referensi dalam memilih sebuah produk layanan internet.
4. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan menambahkan variabel-variabel pendukung yang sesuai dengan hubungan variabel yang ada seperti variabel kepercayaan pelanggan.