

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas Analisis Harapan dan Kinerja Perusahaan Terhadap Kualitas Kartu Indosat Ooredoo Pada Masyarakat Desa Gondang Rejo Kecamatan Pekalongan Lampung Timur maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Masih terdapat gap antara harapan dan kinerja terhadap kualitas kartu Indosat Ooredoo.
2. Tingkat kepuasan konsumen relatif lebih tinggi terhadap kartu Indosat namun kinerja masih banyak yang tidak sesuai harapan konsumen.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil analisis dari kesimpulan di atas, maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Meningkatkan pelayanan konsumen seperti mengenai keluhan yang dihadapi konsumen dalam menggunakan kartu Indosat dengan cepat dan tanggap.
2. Perlu adanya kerjasama dengan pihak lain dalam pengembangan berkaitan dengan produk.