

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Perhitungan yang diproses berasal dari fakta lapangan, baik secara teoritik, analisis data serta deskripsi masyarakat Jabodetabek dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak semua hipotesis dapat diterima. Dari empat hipotesis yang digunakan oleh peneliti ternyata setelah diuji hipotesisnya terbukti hanya tiga saja yang diterima, sedangkan satu hipotesisnya ditolak. Peneliti melakukan penelitian sejak November 2020 hingga April 2021. Adapun hasil rincian penelitiannya :

1. Ada pengaruh positif dan signifikan antara harga terhadap loyalitas pengguna internet *provider* indosat masyarakat Jabodetabek. Disimpulkan bahwa pengguna akan merasa loyal jika harga diterima serta akan dikeluarkan sesuai dengan kualitas yang didapatkan.
2. Tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas produk terhadap loyalitas pengguna *provider* indosat masyarakat Jabodetabek. Disimpulkan juga bahwa meskipun banyak produk yang berkualitas dari *provider* Indosat, bukan berarti akan memengaruhi pengguna akan terus loyal dalam menggunakan provider indosat khususnya dalam internetan.
3. Ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap loyalitas pengguna internet *provider* indosat masyarakat Jabodetabek. Disimpulkan bahwa pengguna akan merasa loyal jika kualitas layanan diperhatikan oleh *provider* indosat.

4. Ada pengaruh positif dan signifikan antara harga, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap loyalitas pengguna internet *provider* indosat masyarakat Jabodetabek. Disimpulkan bahwa pengguna akan merasa loyal jika harga diterima serta akan dikeluarkan sesuai dengan kualitas yang didapatkan serta memberikan kesan baik dalam kualitas layanan yang diberikan oleh *provider* indosat khususnya dalam berinternetan.

Dari penjelasan terhadap peneliti diketahui bahwa loyalitas pengguna dipengaruhi oleh harga sebesar 5,8%, dipengaruhi oleh kualitas produk sebesar 2,3% dan kualitas layanan sebesar 22,3%. Sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

## **B. Implikasi**

Implikasi dapat dijabarkan dengan hasil pengaruh positif dan signifikan antara harga, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap loyalitas pengguna internet *provider* indosat masyarakat Jabodetabek. Dapat dikatakan juga bahwa loyalitas pengguna dipengaruhi harga, kualitas produk dan kualitas layanan, yang sesuai hipotesis awal sudah diajukan.

Harga adalah salah satu variabel yang memengaruhi terhadap loyalitas pengguna. Hal ini dikarenakan bahwa pengguna akan merasa loyal jika merasa harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas yang diterima dalam hal ini pada koneksi internet yang didapatkan dari *provider* indosat. Berarti dapat dikatakan bahwa semakin sesuai harga tersebut ditawarkan oleh *provider* indosat dalam berinternetan, akan memengaruhi pada loyalitas pengguna.

Kualitas produk adalah variabel yang tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas pengguna. Hal ini disebabkan bahwa walaupun banyak sekali produk berkualitas pada menu pembelian kouta internet *provider* indosat tidak menjamin bahwa pengguna akan loyal dalam menggunakan *provider* indosat dalam berinternetan.

Kualitas layanan adalah salah satu variabel yang memiliki pengaruh terhadap loyalitas pengguna. Hal ini diketahui bahwa *provider* indosat memerhatikan layanannya khususnya dalam berinternetan akan memengaruhi

loyalitas pengguna karena pengguna akan merasa senang jika layanan tersebut berjalan dengan lancar sesuai dengan ekspektasi pengguna.

Berdasarkan hasil pengolahan dalam indikator variabel harga terhadap loyalitas pengguna, diketahui paling tertinggi sebesar 21,55% responden memilih menjawab harga paket internet *provider* Indosat masuk akal. Berarti dari sini dapat disimpulkan bahwa harga paket internet tersebut dinilai masuk akal sesuai dengan kualitas yang dimilikinya. Sedangkan untuk yang paling terendah yaitu dengan persentase 18,18% responden memilih jawaban berdasarkan deskripsi dan imajinasi saya, harga rata-rata pada paket internet *provider* indosat sangat rendah yang berarti bahwa paket internet *provider* tersebut ternyata tidak serendah itu yang terbenak dalam pikiran.

Berdasarkan hasil pengolahan dalam indikator variabel kualitas produk terhadap loyalitas pengguna, diketahui paling tertinggi sebesar 27,12% yang dimana responden memilih menjawab paket data internet saya sesuai dengan rincian yang diberikan. Berarti dapat dikatakan bahwa paket internet sesuai dengan rincian yang diberikan, baik dalam bentuk kouta yang didapatkan, kesesuaian harga yang ditampilkan serta masa tenggat waktu yang dapat digunakan. Sedangkan untuk yang paling terendah yaitu dengan persentase 23,02% dengan reponden memilih jawaban paket data internet saya memiliki performa yang bagus. Berarti dapat dikatakan bahwa performa dalam artian kecepepatan koneksi serta jaringan tidak sebagus yang dipikirkan oleh responden.

Berdasarkan hasil pengolahan dalam indikator kualitas layanan terhadap loyalitas pengguna, diketahui bahwa paling tertinggi sebesar 26,42% dengan responden memilih jawaban yaitu keakuratan memberikan layanan sesuai yang dijanjikan berupa diskon pembelian paket internet Indosat. Artinya adalah bahwa sesuai dengan yang ditawarkan oleh *provider* indosat terhadap pembelian yang dilakukan oleh pengguna. Sedangkan untuk yang paling terendah yaitu dengan persentase 23,65% yang dimana responden memilih jawaban *provider* indosat memahami kebutuhan pelanggan yang dimana diartikan sebagai *provider* indosat belum begitu memahami kebutuhan pelanggan dalam pembelian internet *provider* indosat.

### C. Keterbatasan Penelitian

Setiap penelitian tentunya memiliki keterbatasan tersendiri dalam melakukan penelitian. Namun, keterbatasan tersebut dapat menjadi sebuah evaluasi jika memang dibutuhkan untuk kedepannya. Adapun keterbatasan tersebut meliputi :

1. Populasi dalam melakukan penelitian tersebut adalah masyarakat Jabodetabek. Namun dari daerah Jabodetabek itu sendiri hanya didominasi Jakarta, Tangerang dan Bekasi saja, untuk daerah Depok dan Bogor cukup sulit mencari responden karena keterbatasan informasi responden dari daerah tersebut.
2. Adanya jawaban yang tidak konsisten dalam pengisian kuesioner dari responden yang diberikan oleh peneliti.
3. Dalam masa pandemi seperti ini, cukup sulit bagi peneliti dalam mencari responden dikarenakan kondisi yang serba *online*, yang dimana kondisi tersebut hanya membutuhkan alat komunikasi semata.
4. Pengguna *provider* indosat khususnya dalam berinternet masih tergolong sedikit. Hal ini dapat dibuktikan dengan peneliti menyebar kuesioner tidak hanya melalui kontak langsung, namun menggunakan juga aplikasi dunia maya seperti *Twitter*, *Facebook* dan *Instagram* sebagai media penyebaran kuesioner.

### D. Saran

Berikut adalah saran yang bisa peneliti berikan kepada baik pihak Indosat maupun pihak lainnya yang berkepentingan dalam membangun kesan baik *provider* indosat :

1. Variabel harga yang memiliki skor terendah sebesar 18,18% dengan jawaban berdasarkan deskripsi dan imajinasi saya, harga rata-rata pada paket internet *provider* indosat sangat rendah, yang artinya saran dari peneliti yaitu agar *provider* indosat dapat meninjau kembali harga yang ditawarkan kepada konsumen karena konsumen sendiri menyatakan bahwa

harga paket internet *provider* indosat sangat murah. Hal ini dapat memengaruhi loyalitas karena semakin murah suatu harga akan semakin pengguna akan memilih harga produk yang murah tersebut.

2. Variabel kualitas produk yang memiliki skor terendah sebesar 23,02% dengan jawaban paket data internet saya memiliki performa yang bagus, yang artinya saran peneliti yaitu agar pihak *provider* indosat dapat memerhatikan kembali kualitas produk tersebut, yang berupa koneksi, kecepatan serta ketahanan dalam masa penggunaan. Hal tersebut berpengaruh terhadap konsumen yang bisa loyal jika kualitas tersebut sesuai dengan ekspektasi pengguna.
3. Variabel kualitas layanan yang memiliki skor terendah sebesar 23,65% dengan jawaban *provider* indosat memahami kebutuhan pelanggan, yang artinya saran peneliti yaitu agar pihak *provider* indosat harus memerhatikan kebutuhan dari konsumen tersebut, jika dari pihak *provider* indosat tidak dapat memenuhi kebutuhan dari konsumen akan sulit mempertahankan konsumen akan terus loyal terhadap menggunakan produk dari *provider* indosat.

#### **E. Rekomendasi Penelitian**

Untuk peneliti selanjutnya yang mungkin akan meneliti tentang *provider* agar dapat dikembangkan kembali sesuai dengan literasi yang ada. Bisa juga untuk lebih memperbanyak literasi lain dengan cara meneliti *provider* lain hingga *provider* yang masih baru dan responden yang berbeda. Peneliti juga mengharapkan agar bisa mengevaluasi isi dari peneliti tersebut jika memang peneliti selanjutnya menggunakan rujukan dari peneliti baik dari BAB awal hingga BAB akhir.