

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka dapat diketahui kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa perpindahan merek Indosat menurut responden di FE UNJ pada dimensi *Product/Service Attribute* dari satu pernyataan yang diajukan mayoritas responden masih ragu dan berpikir biasa saja sehingga mengisyaratkan untuk diyakinkan kembali dengan layanan dari Indosat.
2. Pada dimensi *Marketing Capabilities* menunjukkan hasil yang baik, Hasil pernyataan ini membuktikan bahwa kreatifitas dari Indosat dalam mempromosikan produk sudah sangat baik dengan disertakan variasi – variasi promosi yang dapat menarik masyarakat.
3. Pada dimensi *Perceived Quality* diperoleh hasil yang kurang baik. Ini mengindikasikan bahwa kualitas jaringan serta sinyalnya menurut para responden buruk. Mereka beranggapan bahwa kecepatan data saat mereka menggunakannya untuk mengunduh atau mengupload dengan operator Indosat sangat tidak memuaskan. Ini disayangkan karena operator Indosat merupakan salah satu operator terbesar di Indonesia. Seharusnya mereka lebih memperhatikan hal seperti ini agar para pengguna setianya

bisa nyaman saat menggunakan Indosat. Seperti memperbaiki jaringan sinyalnya, mempercepat akses internetnya dan meningkatkan kualitas fitur layanan.

4. Pada dimensi *After-sales Services* diperoleh hasil yang kurang baik, dimana ketiga pernyataan yang diajukan penulis, sebagian besar responden menyatakan tidak setuju. Ini membuktikan bahwa Indosat perlu mengevaluasi sikap mereka dalam menangani keluhan dari penggunanya.
5. Pada dimensi *Brand Recognition* diperoleh hasil yang kurang baik, dimana kedua pernyataan yang diajukan penulis, sebagian besar responden menyatakan biasa. Ini membuktikan bahwa Indosat harus lebih banyak berbenah lagi meneliti apa sebenarnya yang dikeluhkan masyarakat kepada Indosat secara umumnya. Sehingga pamor Indosat nantinya dapat lebih baik lagi di mata para pengguna setianya.

B. Saran

Berdasarkan hasil uji penelitian dan kesimpulan, maka dapat diberikan beberapa saran, baik untuk pihak perusahaan, dan juga untuk penelitian selanjutnya. Saran-saran tersebut, sebagai berikut:

1. Pihak Indosat hendaknya terus mempertahankan loyalitas pelanggan dengan terus menjaga kualitas layanan yang diberikan dan harga yang kompetitif.

2. Tetap mengadakan promo-promo harga yang kompetitif guna menjaring pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama.