

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapat maka dapat ditarik kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. H1: Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan

Variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Speedy dan First Media. Hal ini dibuktikan dengan nilai sig 0,000 yang lebih kecil dari 0.05. Pada Speedy pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 26,3 %, sedangkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap perpindahan merek pada First Media sebesar 22,5%.

2. H2: Harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan

Variabel harga berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Speedy dan First Media. Hal ini dibuktikan dengan nilai sig 0,000 yang lebih kecil dari 0.05. Pada Speedy pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan sebesar 22,5 %, sedangkan pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada First Media sebesar 25,4%.

Berdasarkan hal tersebut maka kedua hipotesis kerja (H1 dan H2) semuanya diterima secara signifikan.

5.2 Implikasi

Hasil analisis menyatakan kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan implikasi sebagai berikut:

Kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan baik provider speedy maupun provider First Media. Hal ini dapat dibuktikan pada perhitungan regresi linear sederhana dimana nilai b menunjukkan nilai positif sebesar 0,525 untuk speedy dan 0,586 untuk First Media. Jadi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan maka pihak provider harus meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggannya.

Sedangkan harga memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hal ini dapat dibuktikan pada perhitungan regresi linear sederhana dimana nilai b menunjukkan nilai negative sebesar -0,440 untuk speedy dan 0,692 untuk First Media. Jadi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan maka pihak provider harus menurunkan harga berlangganan kepada pelanggannya.

Berdasarkan temuan pada analisis tersebut, beberapa aspek pada kualitas pelayanan dan harga yang perlu ditingkatkan adalah:

1. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Speedy
 - a. Pada indikator assurance Speedy hendaknya lebih memberikan jaminan pelayanan kepada konsumennya dengan memberikan keamanan kepada pelanggannya berupa keamanan gangguan dari lemahnya sinyal tatkala menggunakan internet. Keamanan juga dibutuhkan dalam kecepatan mengatasi masalah yang dihadapi oleh konsumen seperti terganggunya

jaringan baik yang disebabkan oleh pengguna sendiri ataupun kesalahan teknik yang dilakukan oleh pihak Speedy.

- b. Berkaitan dengan assurance adalah indikator empati. Pelanggan speedy mengharapkan agar provider memberikan perhatian kepada pelanggan dengan terus meningkatkan kapasitas kecepatan dengan harga yang tetap. Selain itu penanganan keluhan yang cepat juga dibutuhkan oleh para pelanggan.
2. Meningkatkan Kualitas Pelayanan First Media
 - a. Pada indikator tangibles pelanggan menilai bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas yang dimiliki oleh pihak First Media belum mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik. Untuk itu pihak manajemen dapat memperluas jaringan yang dimiliki sehingga pelanggan akan merasakan bukti langsung yang baik dari First Media.
 - b. Selain itu juga pihak manajemen agar terus meningkatkan pelayanannya kepada pelanggannya dengan memberikan pelayanan yang baik dan memiliki bagian customer service yang handal dalam menangani keluhan konsumen.
 3. Menurunkan harga tarif Speedy
 - a. Kesesuaian antara tarif harga dan kualitas masih kurang. Walaupun kualitas Speedy bisa dibilang baik namun harga yang diberikan oleh Speedy masih terlampau mahal. Dan para penggunanya mengeluhkan hal ini. Ini bisa menjadi poin penting untuk diperhatikan karena perpindahan merek terjadi bukan saja terjadi pada kualitas yang buruk tetapi juga harga

yang terlampau tinggi. Perlu perimbangan antara kualitas kinerja dan tarif harga yang terjangkau.

- b. Tidak telalu seringnya Speedy memberlakukan pemotongan tarif harga layanan. Hal ini dirasa sangat mengecewakan karena pada dasarnya ini cukup vital dilakukan jika ingin mempertahankan pengguna lama dan menarik pengguna baru. Dengan kualitas yang baik dirasa belum cukup apabila tarif masih sangat mahal dan sulit dijangkau semua kalangan.
4. Menurunkan harga tarif First Media
 - a. Tarif harga dan kualitas kinerja First Media masih belum cukup baik. Hal ini biasanya menyangkut kualitas pengalaman menggunakan internet yang masih dirasa kurang dan tak sebanding dengan harga yang ditarifkan.
 - b. Potongan tarif atau promo-promo menarik jarang diberikan. Hal ini dirasa cukup mengecewakan karena pada dasarnya ini cukup vital dilakukan jika ingin mempertahankan pengguna lama dan menarik pengguna baru. Apalagi jika diimbangi dengan inovasi yang variatif yang semakin membuat para pengguna penasaran dan ingin menikmati sensasi pelayanan inovatif tersebut.

5.3 Saran

5.3.1 Saran operasional untuk Speedy

- a. Speedy perlu memberikan jaminan pelayanan kepada konsumennya dengan memberikan keamanan kepada pelanggannya berupa keamanan gangguan dari lemahnya sinyal tatkala menggunakan internet dengan meningkatkan kapasitas *bandwidth* yang dimilikinya.
- b. Diperlukannya karyawan yang cepat dalam mengatasi masalah yang dihadapi oleh konsumen seperti terganggunya jaringan baik yang disebabkan oleh pengguna sendiri ataupun kesalahan teknik yang dilakukan oleh pihak Speedy dengan memperbaiki kesalahan teknis tersebut selambat-lambatnya 2 x 24 jam dari laporan pengaduan yang masuk.
- c. Memberikan perhatian kebutuhan pelanggan dengan terus meningkatkan kapasitas kecepatan dengan harga yang tetap.
- d. Penanganan keluhan yang cepat juga dibutuhkan oleh para pelanggan.
- e. Kualitas Telkomsel bisa dibilang baik namun harga yang diberikan oleh Telkomsel masih terlampau mahal.
- f. Telkomsel perlu lebih banyak memberlakukan potongan tarif seperti promo atau promo paket data.
- g. Perlunya paket data yang menyesuaikan dengan karakteristik masyarakat Indonesia.

5.3.2 Saran operasional untuk First Media

- a. First Media harus memperhatikan kualitas kecepatan datanya. Karena ini sangat berpengaruh terhadap keseluruhan kualitas pelayanan First Media.
- b. Perlunya penanganan yang cepat dan sistem yang baik guna menjaga kualitas
- c. Tarif harga First Media yang masih cukup tinggi tidak sebanding dengan pengalaman penggunaan dan kualitas yang didapat saat mengakses data internet yang kualitasnya rendah
- d. Potongan tarif atau promo-promo menarik jarang diberikan. Hal ini dirasa cukup mengecewakan karena pada dasarnya ini cukup vital dilakukan jika ingin mempertahankan pengguna lama dan menarik pengguna baru.
- e. Perlu menyediakan paket yang bersahabat dengan kantong masyarakat namun dengan keunggulan serta kualitas yang baik

5.3.3 Saran bagi penelitian selanjutnya

- a. Peneliti lain perlu membahas mengenai kualitas layanan, harga, dan kepuasan pelanggan di provider lain terutama yang berbasis gsm, seperti Tri, Axis, Indosat M2, XL dan lain sebagainya.
- b. Perlunya penelitian variabel lain diluar variabel kualitas layanan dan harga dalam cakupan kepuasan pelanggan.

- c. Perlunya penambahan area penelitian, agar data yang diperoleh lebih beragam sehingga hasil penelitian yang diperoleh dapat lebih baik lagi.