

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif kualitas pelayanan yang dimiliki oleh Indosat IM3 sudah sangat baik dan memuaskan menurut pelanggannya.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif citra merek yang dimiliki oleh IM3 mendapat reaksi bahwa bagi sebagian besar responden dalam penelitian ini tidak setuju bahwa Indosat IM3 sudah baik dimata konsumen, sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen, dan target yang ditentukan diawal sebagai produk untuk remaja tercapai.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif kepuasan pelanggan yang dimiliki oleh Indosat IM3 sebagian besar pelanggan merasa puas terhadap kemudahan untuk memperoleh informasi dan pelanggan merasa reputasi yang dimiliki oleh IM3 sudah cukup baik dan menjadi terpuaskan.

2. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan IM3. Dari hasil analisis determinasi, sumbangan persentase pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan sebesar 8,6%.
3. Variabel citra merek juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan IM3. Dari hasil analisis determinasi, sumbangan persentase pengaruh variabel harga terhadap kepuasan pelanggan sebesar 51,5%.

4. Untuk kedua variabel independen yaitu variabel kualitas pelayanan dan variabel citra merek secara bersama-sama memiliki berpengaruh terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan IM3. Dari hasil analisis determinasi, sumbangan persentase pengaruh variabel independen (kualitas produk dan harga) terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan) sebesar 47,8%.

## 5.2. Saran

Berdasarkan pada hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dibuat, maka peneliti menyarankan hal-hal berikut:

### 1) Saran-saran untuk penelitian lanjutan:

- a. Penelitian ini dapat dilakukan kembali dengan objek penelitian yang berbeda serta dengan *item* pernyataan pada kuisioner yang valid dan reliabel.
- b. Berdasarkan nilai koefisien determinasi untuk kualitas pelayanan dan citra merek yang hanya memiliki nilai sebesar 47,8%, maka masih terdapat variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang dapat digunakan dalam penelitian lanjutan.

### 2) Saran-saran yang ditujukan untuk PT. Indosat:

- a. Dengan masih adanya pelanggan yang menganggap perusahaan kurang mampu memberikan pelayanan yang akurat dan baik maka perusahaan diharapkan memberi *training* khusus dan rutin kepada tiap pegawai

agar mereka menguasai betul tentang *product knowledge* dan dapat menyelesaikan setiap komplain dengan baik.

- b. Sebagai salah satu ajang promosi, bisa dilakukan memperbanyak membuat acara yang menyangkut remaja seperti PENSI dan memakai *brand ambassador* seorang artis yang terkenal sebagai artis muda dan dinamis seperti sebuah cerminan dari target market IM3.
- c. IM3 diharapkan dapat menciptakan fitur yang selalu inovatif seperti memuat fitur *upload* langsung video dari ponsel dengan tarif yang murah atau membuat fitur *live streaming* yang terhubung dengan semua tv lokal bahkan internasional yang selama ini belum benar-benar dijalankan dengan baik oleh provider lain. Ini pun bisa menjadi *core competition* baru yang dimiliki oleh IM3.