

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

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

1. Kualitas produk IM3 secara keseluruhan di mata konsumen tidak mendapatkan respon yang cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan dimensi-dimensi kualitas produk seperti, *performance*, *features*, *reliability*, dan *serviceability* yang mendapatkan respon negatif lebih besar dibandingkan respon positif dari konsumen.

Sementara itu, Berdasarkan hasil analisis deskriptif harga yang dimiliki oleh IM3 mendapat reaksi yang positif dari sebagian pengguna IM3, dimana harga yang ditetapkan terjangkau, sesuai dengan kualitas dan manfaat yang diterima oleh konsumen serta mampu bersaing dengan operator-operator lain. Kualitas produk dan harga yang dimiliki oleh IM3 mempengaruhi kepuasan pelanggan, pelanggan yang puas akan terus menggunakan produk tersebut.

Selanjutnya pada kepuasan pelanggan, mendapatkan respon yang positif dari konsumen. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan IM3 sudah baik dan dapat dilihat juga dari tingginya persentase kepuasan pelanggan terhadap produk dan *service* yang diberikan oleh IM3.

2. Bahwa berdasarkan analisis data pada penelitian ini, kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan IM3.
3. Bahwa berdasarkan analisis pada penelitian ini, variabel harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan IM3.
4. Kualitas produk dan harga secara bersama-sama memiliki berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan IM3. Dari hasil analisis diperoleh nilai koefisien determinasi yang memiliki arti bawa 12,5% variasi nilai kepuasan pelanggan dijelaskan oleh kualitas produk dan harga.

5.2. Saran

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

- 1) Saran Operasional:
 - a) IM3 harus memperluas dan memperkuat jaringan sinyal yang ada dengan melakukan penambahan BTS (*Base Tranceiver Station*) sehingga pelayanan jasa komunikasi yang ditawarkan IM3 dapat dinikmati secara luas oleh semua masyarakat umum diberbagai daerah baik di wilayah perkotaan maupun pelosok-pelosok desa tanpa ada gangguan dalam berkomunikasi.
 - b) Penetapan harga kartu perdana IM3 agar dapat menang dalam persaingan adalah dengan cara menetapkan harga yang murah tanpa harus mengorbankan kualitas. Perusahaan perlu melakukan efisiensi

biaya produksi kartu perdana supaya harga yang ditetapkan ke pelanggan semakin murah dan pelanggan merasa puas.

- c) Melakukan pelatihan-pelatihan secara berkala kepada karyawan-karyawan, sehingga para karyawan PT Indosat - IM3 lebih cakap, tanggap, dan terampil dalam melayani pelanggan yang melakukan komplain baik melalui layanan *Customer Service Representative*.

2) Saran Akademis:

- a) Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk mencari ruang lingkup populasi yang berbeda dan lebih luas dari populasi dalam penelitian ini. Sampel yang digunakan sebaiknya juga lebih banyak, dengan demikian penelitian selanjutnya dapat memberikan gambaran yang lebih spesifik.
- b) Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk menambahkan variabel independen lainnya, selain kualitas produk dan harga yang dapat mempengaruhi variabel dependen kepuasan pelanggan. Agar lebih melengkapi penelitian ini karena masih ada variabel-variabel independen lain diluar penelitian ini yang mungkin mempengaruhi kepuasan pelanggan, misalnya citra merek atau kualitas layanan.
- c) Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk meneliti operator seluler dengan merek-merek lain yang mungkin mengalami permasalahan yang hampir sama dengan operator seluler IM3. Dengan mengambil merek lain maka permasalahan yang dialami dalam

kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan tersebut juga berbeda. Hal ini dapat dijadikan pembandingan sekaligus melengkapi penelitian ini.