

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil analisis yang telah disampaikan oleh penulis pada bab sebelumnya. Maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kepuasan konsumen dari pengguna Indosat IM3 secara garis besar sudah cukup baik. Kemasan kartu perdana dan voucher pun sangat disukai oleh para konsumen, tetapi kekuatan merek tidak menjamin akan kualitas sinyal yang diberikan. Sebagian konsumen berpendapat bahwa kualitas sinyal terkadang tidak memenuhi harapan dari para konsumen dimana sering terjadi gangguan, hal ini dapat dilihat dari hasil tabulasi diperoleh presentase sebesar 7,14% untuk sangat memuaskan, 41,07% untuk memuaskan, 27,67% untuk kurang memuaskan, dan sangat tidak memuaskan 24,11%. dan dari kekuatan merek pun tidak menjamin akan kualitas yang di berikan.
2. Sedangkan dari segi pelayanan *call center* untuk melayani konsumen dari pihak PT Indosat Tbk terbilang cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil tabulasi di pernyataan tentang layanan *call center* yang mendapat respon sangat memuaskan sebesar 58,03% dan memuaskan 25,89% dari para responden.

B. Saran

Dalam implikasi telah terlampir semua masalah yang ditemukan atas ketidakpuasan dari para konsumen terhadap kualitas umumnya dapat diatasi dengan melakukan perbaikan dari beberapa aspek seperti:

1. Kualitas Sinyal

Dari kualitas sinyal perlu adanya perbaikan dan penambahan menara pemancar sinyal agar sinyal atau jaringan yang diberikan tidak mengalami masalah dan konsumen tidak merasa kurangpuasan dalam menggunakan layanan Indosat IM3. Dalam hal ini sinyal yang diberikan harus cukup bagus dalam cuaca apapun karena komunikasi sangat penting bagi konsumen diberbagai keadaan. Hal ini untuk mengurangi rasa kecewa yang dialami oleh para konsumen.

2. Kekuatan merek

Dalam hal ini Indosat IM3 perlu adanya evaluasi dari segi produk yang diberikan. Karena jika diukur dari segi kekuatan merek sangat membantu terhadap ketertarikan para konsumen untuk membeli produk Indosat IM3 dan semakin terkenal produk semakin tertarik konsumen untuk membeli produk, hal ini sangat penting untuk diperhatikan.