

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara komunitas merek dengan loyalitas merek pengguna Indosat BlackBerry pada Mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Universitas Negeri Jakarta. Hal ini berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi sebesar 0,544. Maka dapat disimpulkan ketika seorang konsumen bergabung dengan suatu komunitas merek, maka banyak aktifitas-aktifitas yang mampu melahirkan keterikatan dengan produk. Keterikatan ini akan meningkatkan loyalitas merek.

Pada variabel komunitas merek, indikator tanggung jawab merupakan indikator yang paling dominan menentukan loyalitas merek atau yang tertinggi pengaruhnya, yaitu sebesar 37%, kemudian indikator ritual dan tradisi, yaitu sebesar 36%. Lalu, indikator kesadaran anggota sebesar 27%. Pada variabel loyalitas merek, indikator aspek sikap merupakan indikator yang paling dominan, yaitu sebesar 52%, dan indikator aspek berperilaku sebesar 48%.

Loyalitas merek bagi pengguna Indosat Blackberry pada mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Universitas Negeri Jakarta terjadi karena terbentuknya komunitas merek sebesar 29,62% dan sisanya sebesar

70,38% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti, kualitas produk, citra merek, citra perusahaan, dan kepercayaan pelanggan.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan bahwa terdapat bahwa ketika seorang konsumen bergabung dengan suatu komunitas merek, maka banyak aktifitas-aktifitas yang mampu melahirkan keterikatan dengan produk. Keterikatan ini akan meningkatkan loyalitas merek.

Dengan melihat perhitungan penilaian responden atau sikap responden untuk tiap-tiap indikator, maka implikasi yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah:

1. Pengguna BlackBerry kurang menyukai layanan yang diberikan dari provider Indosat
2. Dalam menggunakan provider Indosat pengguna BlackBerry belum sepenuhnya menceritakan pengalamannya dalam menggunakan provider Indosat.
3. Pengguna BlackBerry tidak bersedia memberikan saran dan kritik dalam meningkatkan kualitas dari produk Indosat

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang dikemukakan di atas, saran-saran yang kiranya dapat diberikan oleh peneliti dalam meningkatkan loyalitas merek adalah:

1. Indosat harus menghasilkan produk yang berkualitas tinggi dan mudah dijangkau pengguna BlackBerry seperti kualitas jaringan yang kuat dan selalu berinovasi sesuai dengan kebutuhan
2. Indosat harus menerapkan pemasaran kreasi konsumen (testimoni pengalaman) yaitu dengan cara meminta pengguna BlackBerry untuk berbagi pengalamannya selama menggunakan provider Indosat

3. Indosat sebaiknya memberikan wadah kritik dan saran seperti membuat email dan website atau nomor bebas pulsa