

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian tentang pengaruh kualitas layanan, citra merek dan kepercayaan merek terhadap kepuasan pelanggan *provider* IM3 Indosat Ooredoo, maka diperoleh sebagai berikut :

1. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan *provider* IM3 Indosat Ooredoo hal tersebut ditunjukkan nilai T hitung sebesar 3.400, lebih besar nilai T tabel sebesar 1.985 dengan nilai signifikansinya sebesar 0,001.
2. Citra merek berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan *provider* IM3 Indosat hal tersebut ditunjukkan nilai T hitung sebesar 3.103, dengan nilai signifikansinya sebesar 5.637, lebih besar nilai T tabel sebesar 1.985 dengan nilai signifikansinya sebesar 0,003.
3. Kepercayaan merek berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan *provider* IM3 Indosat Oordo hal tersebut ditunjukkan nilai T hitung sebesar 5.637 lebih besar nilai T tabel sebesar 1.985 dengan nilai signifikansinya sebesar 0,000.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan, citra merek, dan kepercayaan merek mempengaruhi kepuasan

pelanggan pengguna kartu *provider* IM3 Indosat Ooredoo. Di sisi lain hasil penelitian pada analisis deskriptif terdapat beberapa implikasi manajerial yang harus diperhatikan. Beberapa indikator/item pernyataan terdapat respon konsumen yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki, yakni:

1. Variabel Kualitas layanan (X1) terdiri dari lima dimensi yaitu : *tangible*, *Reliability*, *Responsivevess*, *Assurance*, dan *Empaty*. Secara keseluruhan variabel kualitas layanan dinilai baik oleh penggunanya sebesar 3,48. namun terdapat beberapa pernyataan dalam dimensi yang harus ditingkatkan agar bisa menjadi lebih baik lagi, berikut adalah indikator yang harus ditingkatkan:

1. Dimensi Bukti Nyata

Dalam dimensi *tangible*/bukti nyata terdapat dua indikator,namun hanya satu indikator yang harus diperbaiki yaitu Galeri Indosat Ooredoo menyediakan fasilitas ruang tunggu yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan saai ini. Mendapai nilai 3,93 termasuk kategori baik. Maksud pernyataan diatas adalah sebaiknya pihak IM3 Indosat Ooredoo memberikan fasilitas yang nyaman untuk pelanggan seperti tersedia *ac*,ruang tunggu yang bersih dan fasilitas yang mendukung lainnya guna memuaskan pelanggan.

2. Dimensi Keandalan

Dimensi keandalan terdapat dua indikator yang harus diperbaiki. Pertama *provider* IM3 Indosat Ooredoo memberikan sinyal koneksi

yang kuat mendapatkan nilai 3.81 termasuk dalam katagori baik. Maksud pernyataan diatas adalah Banyak pelanggan yang mengeluhkan sinyal koneksi yang tiba-tiba melambat, kadang kencang. Oleh karena itu pihak IM3 Indosat Ooredoo sebaiknya melakukan pengecekan selalu sistem koneksi jaringan, pemeliharaan koneksi jaringan secara rutin, menambah frekuensi jaringan guna meningkatkan kualitas layanan.

Kedua indikator tentang *Provider* Im3 Indosat memberikan akses jaringan yang luas yang mendapatkan nilai 3.71 dan dalam kategori baik. Maksud dari pernyataan tersebut adalah permasalahan akses jaringan yang terbatas. Oleh karena itu sebaiknya pihak *provider* IM3 Indosat menambah frekuensi akses jaringan dan selalu *upgrade* (memperbaharui) akses jaringan yang terjangkau untuk semua pelanggan IM3 Indosat.

3. Dimensi daya tanggap

dimensi daya tanggap adalah sikap tanggap untuk menyelesaikan keluhan dengan cepat. dalam dimensi ini terdapat dua Indikator yang harus diperbaiki. Pertama *Provider* IM3 Indosat oredoo selalu menyampaikan tentang cara cek pulsa secara aktif mendapatkan nilai 3.89 termasuk dalam kategori baik. Maksud dari pernyataan tersebut adalah masalah informasi tentang cara pengecekan pulsa sebaiknya pihak IM3 Indosat selalu memberikan informasi tentang cara cek

pulsa secara rutin melalui pesan singkat /sms dan aplikasi lainnya yang dibutuhkan oleh pelanggan IM3 Indosat.

Kedua indikator tentang *Provider* IM3 Indosat oredoo selalu merespon kebutuhan layanan konsumen mendapatkan nilai sebesar 3.77 dan dalam kategori baik. Maksud dari pernyataan tersebut adalah sebaiknya pihak IM3 Indosat Ooredoo dapat merepon kebutuhan layanan konsumen dengan cepat dan tanggap berupa memiliki operator yang beroperasi 24 jam guna merespon setiap keluhan dengan baik.

4. Dimensi jaminan

Dimensi jaminan adalah hak yang diperoleh konsumen untuk menimbulkan keyakinan bahwa perusahaan akan memenuhi kewajibannya. Pada dimensi jaminan terdapat dua indikator yang harus diperbaiki. Pertama Informasi yang diberikan dalam *provider* IM3 indosat oredoo terjamin akurat. mendapatkan nilai 3.87 termasuk dalam kategori baik. Maksud dari pernyataan tersebut adalah IM3 indosat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan harus terjamin akurat langsung bersumber dari operator IM3 indosat Ooredoo.

Kedua terdapat layanan IndosatCare dalam membantu pelayanan yang diberikan mendapatkan nilai 4.0 termasuk dalam kategori baik. Maksud dari pernyataan di atas adalah sebaiknya pihak

IM3 Indosat memaksimalkan layanan Indosatcare untuk membantu mengatasi keluhan pelanggan guna memberikan kepuasan pelanggan IM3 Indosat Ooredoo.

5. Dimensi empaty

Dimensi empaty adalah keadaan mental yang membuat orang merasa dirinya dalam keadaan, perasaan atau pikiran yang sama dengan orang lain. Pada dimensi empaty terdapat dua indikator yang harus diperbaiki. Pertama *Provider* IM3 Indosat ooredoo selalu menginformasikan masa aktif kartu melalui pesan singkat. mendapatkan nilai 3.67 termasuk dalam kategori baik. Maksud dari pernyataan di atas adalah masalah informasi tentang masa aktif kartu sebaiknya pihak IM3 Indosat Ooredoo selalu menginformasikan masa aktif kartu melalui operator, pesan singkat dan aplikasi yang mendukung guna mempermudah keinginan pelanggan.

kedua *Provider* IM3 Indosat Ooredoo peduli dalam menginformasikan apabila terjadi kendala sinyal. mendapatkan nilai 3.21 termasuk dalam kategori baik. Maksud dari pernyataan di atas adalah masalah informasi tentang kendala sinyal dan sebaiknya pihak IM3 Indosat Ooredoo memiliki teknisi yang dapat merespon pengecekan sinyal bila terjadi gangguan dan langsung menginformasikan kepada operator lalu memberitahukan kepada pelanggan dengan cepat.

2. Variabel Citra merek (X2)

Citra merek memiliki tiga dimensi yaitu citra korporasi , citra produk, dan citra pemakai. Secara keseluruhan variabel citra merek dinilai baik oleh penggunanya sebesar 4.03. Terdapat dua dimensi citra merek yakni citra korporasi dan citra produk. Dimana terdapat nilai terendah dari seluruh indikator citra merek, indikator tersebut mengenai jangkauan koneksi yang luas dan terjangkau serta kesan yang diberikan kepada pelanggannya. Pihak IM3 Indosat harus mengecek selalu koneksi jaringan dan memberikan kecepatan akses jangkauan koneksi jaringan yang merata di setiap zona area serta memberikan jangkauan yang luas di setiap oerator area dan terjangkau bagi kebutuhan pelanggan dalam mengaksesnya.

3. Variabel Kepercayaan Merek (X3)

Kepercayaan merek memiliki tiga dimensi yaitu karakteristik merek, karakteristik perusahaan, dan karakteristik hubungan pelanggan-merek. Secara keseluruhan variabel kepercayaan merek dinilai baik oleh penggunanya sebesar 3.80. namun, terdapat beberapa pernyataan dalam dimensi yang harus ditingkatkan agar bisa menjadi lebih baik lagi, berikut adalah indikator yang harus ditingkatkan:

1. Dimensi karakteristik merek

Dalam dimensi karakteristik merek memiliki tiga indikator, namun semua keseluruhan indikator dapat diperbaiki agar lebih baik lagi yaitu

tentang reputasi, menangani masalah dengan baik dan harapan pelanggan. Maksud pernyataan diatas yaitu IM3 Indosat Ooredoo harus menunjukkan kepercayaan terhadap pelanggan bahwa IM3 Indosat mempunyai reputasi yang baik dengan melayani pelanggan dengan baik dan memuaskan pelanggan, dapat menangani masalah dan keluhan pelanggan dengan cepat, serta memenuhi kebutuhan yang sesuai harapan pelanggan.

2. Dimensi karakteristik perusahaan

Dalam dimensi karakteristik perusahaan terdapat 3 indikator, namun ada dua indikator dapat diperbaiki dan ditingkatkan agar lebih baik lagi yaitu pertama *Provider* IM3 Indosat tidak akan berlaku curang terhadap pelanggannya mendapatkan nilai 3,76 termasuk dalam katagori baik. Maksud pernyataan diatas adalah IM3 indosat harus memberikan kepercayaan terhadap pelanggan bahwa tidak akan berlaku curang seperti dalam hal tarif serta promosi dan bonus yang diberikan.

kedua *Provider* IM3 Indosat memiliki layanan internet super hemat mendapatkan nilai 3,69 termasuk dalam katagori baik. Maksud pernyataan diatas adalah IM3 Indosat harus mengoptimalkan layanan internet super hemat dengan tidak hanya sekedar promosi dan iklan sehingga pelanggan percaya dalam menggunakan layanan tersebut.

3. Dimensi Karakteristik hubungan pelanggan-merek

Dalam dimensi karakteristik hubungan pelanggan-merek terdapat dua indikator yang harus diperbaiki yaitu Adanya kecocokan/kesamaan kepribadian (*self-image*) pengguna setelah menggunakan *provider* IM3 Indosat dan *Provider* IM3 Indosat memberikan pengalaman yang baik kepada penggunanya. Maksud pernyataan diatas adalah IM3 Indosat Ooredoo harus menunjukkan bahwa *provider* IM3 cocok dengan pemakainya dengan kemudahan, fitur dan penawaran yang diberikan serta akses yang diberikan dan memberikan pengalaman yang baik dengan segala kemudahan yang ada di IM3 untuk pelanggan.

4. Variabel kepuasan pelanggan (Y)

Kepuasan pelanggan memiliki tiga dimensi yaitu *product related factors*, *service-related factors*, dan *Purchase factors*. Secara keseluruhan variabel kepuasan pelanggan dinilai baik oleh penggunanya sebesar 4.14. namun terdapat beberapa pernyataan dalam dimensi yang harus ditingkatkan agar bisa menjadi lebih baik lagi, berikut adalah indikator yang harus ditingkatkan:

1. Dimensi *product related factors*

Dimensi *product related factors* terdapat tiga indikator, tetapi hanya dua indikator yang harus diperbaiki yaitu Spesifikasi kartu *Provider* IM3 Indosat sesuai dengan harapan pelanggan dan keunggulan desain fitur yang ditawarkan *provider* IM3 Indosat sesuai yang pelanggan harapkan. Indikator tersebut termasuk kategori baik namun dapat di tingkatkan. Maksud pernyataan diatas adalah IM3 Indosat bisa memodifikasi kartu *sim card* dengan memiliki spesifikasi warna dan corak yang menarik dan desain fitur yang *slim* dan *micro sim card* sesuai dengan keinginan pelanggan.

2. Dimensi *service-related factors*

Dimensi *service-related factors* terdapat tiga indikator yang harus diperbaiki. Namun hanya satu indikator yang dapat diperbaiki yaitu *Provider* IM3 Indosat memberikan pelayanan yang cepat mendapat nilai 3,80. Termasuk kategori baik. Maksud pernyataan diatas adalah IM3 Indosat Ooredoo mengoptimalkan pelayanan berupa pelatihan dan penambahan *customer service* serta operational jam kerja agar bisa menyelesaikan setiap komplain dengan cepat.

3. Dimensi *Purchase factors*

Dimensi *Purchase factors* terdapat tiga indikator, namun hanya satu yang dapat diperbaiki yaitu Informasi yang diberikan oleh *provider* IM3 Indosat tentang tata cara penggunaan produk Indosat dapat

dimengerti *customer* mendapat nilai 3,98. Termasuk kategori baik. Maksud pernyataan diatas adalah IM3 Indosat harus memberikan pelatihan khusus dan rutin kepada *customer service* tentang *product knowledge* dan mengaplikasikan dengan baik kepada *customer*.

c. Saran

Berdasarkan hasil uji penelitian dan kesimpulan, maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Saran teoritis

Hasil pengujian dari koefisien determinasi variabel kualitas layanan, citra merek dan kepercayaan merek terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai sebesar 0,607 atau 60,7%. Sedangkan sisanya sebesar 39,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti seperti variabel *perceive value* (Penelitian oleh Gery Gantara, Srikandi Kumadji, dan Edy Yulianto 2013), variabel kualitas produk (Penelitian oleh Sarah Basbeth , Wahyu Hidayat & Sari Listyorini 2016), variabel loyalitas pelanggan (Penelitian oleh R.P Irfan Mikail Ramadhana 2015), variabel harga (peneliti oleh Prof. Dr. Muhammad Ehsan Malik Muhammad Mudasar Ghafoor Hafiz Kashif Iqbal 2012), dan variabel *price fairness perception* (penelitian oleh Masoodul Hassan, Saad Hassan , Muhammad Saqib Nawaz and Ibrahim 2013).Peneliti menyarankan dari beberapa

variabel diatas yang disebutkan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Tempat penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Gerai Indosat daerah Thamrin, Thamrin Jakarta Pusat yang dipilih karena mudah dijangkau peneliti dan letaknya yang strategis di pusat ibukota. Untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan pada Gerai Indosat mall ambassador, Gerai Mall Of Indonesia, Gerai ITC Roxy, Gerai Mangga dua, Gerai PGC Cililitan, Gerai Emporium Pluit, Gerai Blok M Plaza, Gerai Atrium Gerai Buaran plaza, Gerai pejaten Village, Gerai Kemang Village, Gerai Cijantung Mall dan Gerai Sunter. Selain itu, disarankan untuk penambahan skala lebih dari 5 atau kurang dari 5 agar menghasilkan hasil yang berbeda dan detail, lalu jumlah responden yang digunakan lebih dari 100 dan menggunakan metode analisis data lain software lain dalam analisis data seperti SEM (*Structural Equation Modeling*) atau PLS (*Partial Least Square*).

2. Saran praktis

a. Kualitas layanan

Berdasarkan hasil uji penelitian dan kesimpulan variabel kualitas layanan, maka dapat diberikan beberapa saran untuk pihak perusahaan, saran tersebut berupa:

1. PT Indosat Ooredoo perlu meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pada dimensi responsiveness, sehingga pelanggan akan memberikan evaluasi yang baik dan merekomendasikan hal tersebut kepada orang lain. Hal ini perlu dilakukan dengan mudahnya staff Gerai Indosat ditemui oleh pelanggan di jam-jam sibuk, staff Gerai Indosat memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, informasi bisa diperoleh pelanggan dengan mudah, perbaikan kerusakan jaringan bisa diselesaikan dengan cepat dan pelanggan yang komplain cepat ditanggapi oleh karyawan Gerai Indosat.
2. Untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan. pihak PT. Indosat sebagai *provider* IM3 Indosat ooredoo perlu meningkatkan kecepatan akses data secara merata di semua wilayah, bahkan jika dimungkinkan dipasang perangkat yang pengguna akses datanya memerlukan kecepatan akses yang cepat, peningkatan kekuatan sinyal, perbaikan jaringan yang cepat jika terjadi gangguan, jika mungkin dilakukan penurunan tarif, dan peningkatan profesionalisme karyawan galeri Indosat.
3. Indosat selaku produsen kartu seluler Indosat IM3 harus meningkatkan kemampuan dalam mengatasi permasalahan yang diajukan oleh pengguna kartu seluler tersebut seperti masa aktif dan masalah pemotongan pulsa yang tidak semestinya sehingga

merugikan konsumen sebagai akibat penggunaan paket layanan yang ditawarkan pihak Indosat

b. citra merek

Berdasarkan hasil uji penelitian dan kesimpulan variabel citra merek, maka dapat diberikan beberapa saran untuk pihak perusahaan, saran tersebut berupa:

1. Indosat selaku produsen kartu seluler Indosat IM3 harus memberikan citra yang positif berupa kartu *provider* IM3 Indosat yang sesuai untuk anak muda dan dinamis kepada pelanggan agar tidak menggunakan *provider* lain.
2. Indosat selaku produsen kartu seluler Indosat IM3 Indosat Ooredoo harus memberikan kecepatan akses jangkauan koneksi jaringan yang merata di setiap zona area serta memberikan jangkauan yang luas di setiap operator area dan terjangkau bagi kebutuhan pelanggan dalam mengaksesnya.

c. Kepercayaan merek

Berdasarkan hasil uji penelitian dan kesimpulan variabel kepercayaan merek, maka dapat diberikan beberapa saran untuk pihak perusahaan, saran tersebut berupa:

1. Indosat selaku produsen kartu seluler Indosat IM3 Indosat Ooredoo Perusahaan harus memberikan kepercayaan terhadap

pelanggan bahwa tidak akan berlaku curang seperti dalam hal tarif serta promosi dan bonus yang diberikan.

2. IM3 Indosat harus mengoptimalkan layanan internet super hemat dengan tidak hanya sekedar promosi dan iklan sehingga pelanggan percaya dalam menggunakan layanan tersebut.
3. IM3 Indosat Ooredoo harus menunjukkan bahwa *provider* IM3 cocok dengan pemakainya dengan kemudahan, fitur dan penawaran yang diberikan serta akses yang diberikan dan memberikan pengalaman yang baik dengan segala kemudahan yang ada di IM3 untuk pelanggan.

d. Kepuasan pelanggan

Berdasarkan hasil uji penelitian dan kesimpulan variabel kepuasan pelanggan, maka dapat diberikan beberapa saran untuk pihak perusahaan, saran tersebut berupa:

1. Indosat Ooredoo mengoptimalkan pelayanan berupa pelatihan dan penambahan *customer service* serta operational jam kerja agar bisa menyelesaikan setiap keluhan pelanggan dengan cepat
2. IM3 Indosat Ooredoo harus meningkatkan kualitas layanan dan menetapkan harga yang bersaing dengan merek lain, karena dengan kualitas yang baik dan harga bersaing dengan

merek lain membuat konsumen tidak ragu dalam menggunakan *provider* IM3 Indosat Ooredoo.

3. IM3 Indosat harus memberikan pelatihan khusus dan rutin kepada *customer service* tentang *product knowledge* dan mengaplikasikan dengan baik kepada *customer*.