

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan kajian pustaka dan deskripsi hasil penelitian yang telah dilakukan dan diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan, bahwa terdapat hubungan yang positif antara nilai pelanggan dengan keputusan pembelian kartu Indosat IM3 pada Warga RW 008 Utan Kayu Selatan Jakarta Timur. Tingkat nilai pelanggan yang tinggi akan mempengaruhi tingginya keputusan pembelian, sebaliknya tingkat nilai pelanggan yang rendah akan mengakibatkan rendahnya keputusan pembelian.

Pada variabel keputusan pembelian terlihat bahwa indikator yang memiliki skor tertinggi adalah indikator pencarian informasi yaitu sebesar 25,7%. Selanjutnya, indikator Pengenalan Masalah sebesar 25,3%, indikator Evaluasi alternative sebesar 24,5%, dan indikator Keputusan Pembelian sebesar 24,5%. Sedangkan variabel nilai pelanggan terlihat bahwa dimensi yang memiliki skor tertinggi adalah dimensi nilai personel yaitu sebesar 34,0%, selanjutnya dimensi nilai produk sebesar 33,0%, dan dimensi nilai layanan sebesar 33,0%

Dari hasil penelitian, keputusan pembelian kartu Indosat IM3 pada warga RW 008 Utan Kayu Selatan Jakarta Timur ditentukan oleh nilai pelanggan sebesar 31,38% dan sisanya sebesar 69,12% dipengaruhi oleh faktor-faktor

lain, seperti iklan (promosi), kualitas produk, inovasi produk, citra merek dan motivasi membeli.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, bahwa terdapat hubungan yang positif antara nilai pelanggan dengan keputusan pembelian kartu Indosat IM3 pada Warga RW 008 Kelurahan Utan Kayu Selatan Jakarta Timur. Hal ini membuktikan bahwa nilai pelanggan merupakan salah satu faktor yang menentukan keputusan pembelian.

Implikasi dari penelitian ini adalah PT. Indosat, Tbk harus mampu memberikan nilai pelanggan yang baik, dalam hal ini agar konsumen kartu Indosat IM3 lebih tertarik menggunakan kartu seluler tersebut. Sehingga nilai pelanggan dapat meningkatkan keputusan pembelian dan konsumen akan semakin mudah untuk menerima produk tersebut.

Dari hasil pengolahan data terlihat bahwa nilai personel adalah faktor yang paling dominan. Maka nilai pelanggan yang baik adalah yang memiliki nilai personel tinggi, yang bisa memberikan pengaruh terhadap keputusan pembelian, sehingga keputusan pembelian pun bisa ikut meningkat. Kemudian pengenalan masalah juga mendukung keputusan pembelian agar konsumen merasa nyaman, dan senang dalam berhubungan dengan perusahaan. karena itu sebaiknya perusahaan dapat terus memberikan kualitas yang baik agar konsumen akan semakin menyukai kartu Indosat IM3, sehingga tidak ada

keraguan pada konsumen untuk melakukan pembelian dan menjadikan kartu Indosat IM3 sebagai pilihan kartu selulernya.

C. Saran

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

1. PT. Indosat, Tbk., sebaiknya memberi petunjuk mengenai cara mengikuti program secara jelas, guna menghindari iklan yang menjebak konsumen.
2. PT. Indosat, Tbk., dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas produknya dari produk pesaing khususnya. Karena hal tersebut merupakan salah satu kekuatan untuk membentuk nilai pelanggan di benak konsumen, sehingga konsumen bisa yakin untuk melakukan keputusan pembelian.
3. PT. Indosat, Tbk., perlu mengetahui kebutuhan dari pelanggannya, dan memberikan manfaat yang sesuai dengan harga yang harus dibayar pelanggan untuk menggunakan kartu Indosat IM3. Dengan memberikan nilai pelanggan yang tinggi, maka akan tercipta keputusan pembelian.
4. Dikarenakan skor indikator dari keputusan pembelian adalah evaluasi alternatif dan keputusan pembelian, jadi sebaiknya warga membandingkan dengan produk kartu selular lainnya yang lebih murah harganya sebelum memutuskan untuk membeli.