

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya tentang Pengaruh Harga Paket yang Dipersepsikan, Kualitas Jaringan, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar IM3 di Jakarta Selatan sebagai berikut:

1. Harga Paket yang Dipersepsikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan kartu prabayar IM3 di Jakarta Selatan. Artinya semakin tinggi persepsi pelanggan terhadap Harga Paket kartu prabayar IM3, maka akan semakin tinggi keyakinan pelanggan untuk memutuskan memilih kartu prabayar IM3.
2. Kualitas Jaringan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan kartu prabayar IM3 di Jakarta Selatan. Artinya semakin baik kualitas jaringan kartu prabayar IM3, maka akan semakin tinggi keyakinan pelanggan untuk memutuskan memilih kartu prabayar IM3.
3. Citra Merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan kartu prabayar IM3 di Jakarta Selatan. Artinya semakin baik citra merek kartu prabayar IM3, maka akan semakin banyak pelanggan yang memutuskan memilih kartu prabayar IM3.

B. Saran

Berdasarkan analisis yang dilakukan dalam penelitian dan hasil kesimpulan sebelumnya, maka saran yang dapat dijadikan sebagai masukan untuk IM3 agar dapat meningkatkan Kepuasan Pelanggan, sebagai berikut:

1. Bagi IM3
 - a. IM3 membuat klasifikasi market terlebih dahulu, karena setiap orang pasti memiliki pandangan yang berbeda terkait harga. Kemudian IM3 membuat perbandingan harga dengan provider lain yang memiliki target market yang sama dan membuat promo sesuai dengan target pasarnya dengan kualitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan pesaing.

Sehingga dengan meningkatnya daya saing harga paket kartu perdana IM3 dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

- b. IM3 mulai menganalisa demografi pelanggan dan daerah-daerah yang sering mereka kunjungi. Kemudian IM3 melakukan strategi-strategi untuk meningkatkan jangkauan lebih luas hingga ke pelosok, seperti membangun instalasi jaringan *tower triangle*. Sehingga dengan meratanya kualitas jaringan hingga ke pelosok dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

- c. Merk IM3 dan Indosat belum membuat klasifikasi market berdasarkan usia terlebih dahulu, karena setiap orang pasti memiliki pandangan akan citra yang berbeda. Kemudian perusahaan membangun citra sesuai dengan target pasarnya. Membangun reputasi dan *image* yang baik sesuai dengan target pasarnya akan menciptakan persepsi yang positif dari pelanggan, sehingga akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya dapat menggunakan variable yang berbeda dalam determinan kepuasan pelanggan, selain itu dapat juga menggunakan produk yang berbeda dalam penelitiannya.

