

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan penjelasan dari bab sebelumnya, serta pembahasan yang disertai dengan teori dan konsep yang mendukung mengenai penelitian ini yang berjudul ‘Pengaruh Kualitas, Brand Awareness, Persepsi Harga Dan Media Social Terhadap Kepuasan Pelanggan Pembelian Paket Data Indosat Ooredoo Di Kelurahan Kedaung Tangerang Selatan’ maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pembelian paket data Indosat Ooredoo di Kelurahan Kedaung Tangerang Selatan. Yang artinya Ketika Kualitas Produk meningkat maka Kepuasan Pelanggan akan semakin meningkat terhadap pembelian paket data Indosat Ooredoo di Kelurahan Kedaung Tangerang Selatan.
2. *Brand Awareness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pembelian paket data Indosat Ooredoo di Kelurahan Kedaung Tangerang Selatan. Yang artinya Ketika *Brand Awareness* meningkat maka Kepuasan Pelanggan akan semakin meningkat terhadap pembelian paket data Indosat Ooredoo di Kelurahan Kedaung Tangerang Selatan.
3. Persepsi Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pembelian paket data Indosat Ooredoo di Kelurahan Kedaung Tangerang Selatan. Yang artinya Ketika Persepsi Harga meningkat maka Kepuasan Pelanggan akan semakin meningkat terhadap pembelian paket data Indosat Ooredoo di Kelurahan Kedaung Tangerang Selatan.
4. Media Sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pembelian paket data Indosat Ooredoo di Kelurahan Kedaung Tangerang Selatan. Yang artinya Ketika Media Sosial menarik maka Kepuasan Pelanggan akan semakin meningkat terhadap pembelian Paket Data Indosat Ooredoo di Kelurahan Kedaung Tangerang Selatan.

B. Saran

Berdasarkan analisis yang dilakukan dalam penelitian dan hasil kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti mencoba menyampaikan beberapa saran yang berguna dan dapat dijadikan masukan bagi Indosat Ooredoo dan peneliti selanjutnya, antara lain sebagai berikut:

1. Kualitas Produk yang dilakukan oleh Indosat Ooredoo sudah terlihat baik dan harus dipertahankan karena dapat mempengaruhi peningkatan pada Kepuasan Pelanggan, namun Indosat Ooredoo juga harus focus pada Keandalan (*Reliability*) sehingga dapat memberikan kontribusi pada peningkatan Kepuasan Pelanggan.
2. *Brand Awareness* yang dilakukan oleh Indosat Ooredoo sudah terlihat baik dan harus dipertahankan karena dapat mempengaruhi peningkatan pada Kepuasan Pelanggan, namun Indosat Ooredoo juga harus focus pada *Purchase* sehingga dapat memberikan kontribusi pada peningkatan Kepuasan Pelanggan.
3. Persepsi Harga yang dilakukan oleh Indosat Ooredoo sudah terlihat baik dan harus dipertahankan karena dapat mempengaruhi peningkatan pada Kepuasan Pelanggan, namun Indosat Ooredoo juga harus focus kepada Keterjangkauan Harga Produk sehingga dapat memberikan kontribusi pada peningkatan Kepuasan Pelanggan.
4. Media Sosial yang dilakukan oleh Indosat Ooredoo sudah terlihat baik dan harus dipertahankan karena dapat mempengaruhi peningkatan pada Kepuasan Pelanggan, namun Indosat Ooredoo juga harus focus kepada *Content sharing* dan *Community Building Web Sosial* sehingga dapat memberikan kontribusi pada peningkatan Kepuasan Pelanggan.