

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian dari “Pengaruh Terpaan Informasi Problem Layanan IndiHome Terhadap Sentimen Opini Publik” yang telah disebarakan melalui *google form* kepada 106 responden yang merupakan pelanggan layanan Indihome dan penerima terpaan informasi mengenai problem layanan Indihome. Dapat disimpulkan poin-poin hasil penelitian sebagai berikut:

1. Dari hasil uji stimultan yang telah dilakukan bisa disimpulkan bahwa model regresi menghasilkan nilai F hitung sebesar 19,452 dan nilai signifikansi ialah 0.000, yang berarti kurang dari 0,05. Dengan demikian, diperoleh kesimpulan variabel independent yaitu variabel Terpaan Informasi Problem Layanan Indihome (X) dapat mempengaruhi variabel dependen yaitu variabel Opini Publik (Y)
2. Uji Hipotesis (Uji T) digunakan untuk menguji apakah variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen secara parsial atau tidak. Hasil perhitungan parsial pengaruh Terpaan Informasi Problem Layanan Indihome (X) terhadap Opini Publik (Y) diperoleh koefisien regresi sebesar 0,538. Dengan taraf signifikansi = 0,05, diperoleh nilai t sebesar 4410 dan taraf signifikansi 0,000 ( $p \text{ value} < 0,05$ ). Dengan hasil tersebut terlihat nilai signifikansi lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ , karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Terpaan Informasi Problem Layanan Indihome (X) berpengaruh signifikan terhadap Opini Publik (Y).
3. Nilai koefisien determinasi adalah R squared sebesar 0.158 yang berarti variabel Y yang merupakan variabel Opini Publik (Y) dipengaruhi oleh variabel X yaitu Terpaan Informasi Problem Layanan Indihome (X) dalam penelitian ini sebesar 15.8% dan sisanya sebesar 84.2% dipengaruhi faktor lain di luar model.

4. Faktor dominan yang didapat dari hasil analisis faktor adalah Individu mengetahui adanya problem layanan Indihome yang ramai diperbincangkan (Y1), Adanya isu problem layanan Indihome yang ramai diperbincangkan membuat individu ingin berpendapat mengenai problem layanan (Y3), Individu ikut berpendapat mengenai isu problem layanan Indihome karena merasakan pengalaman mengalami gangguan saat pemakaian layanan (Y6), Individu mengetahui secara detail informasi mengenai isu problem layanan Indihome (Y10), Individu mengetahui Indihome memberikan klarifikasi terkait gangguan layanan yang terjadi (Y12).
5. Penelitian yang dilakukan menghasilkan jawaban yang sejalan dengan rumusan masalah yaitu diperoleh jawaban adanya Pengaruh Terpaan Informasi Problem layanan Indihome (X) terhadap sentimen Opini Publik (Y).

## 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti ingin memberikan sejumlah saran yang mudah-mudahan bisa bermanfaat dan berguna untuk perkembangan penelitian, yaitu:

1. Seiring dengan kesimpulan penelitian bahwa adanya problem layanan Indihome berpengaruh terhadap opini dan pemikiran publik yang memunculkan sikap kurang baik maka diharapkan untuk kedepannya IndiHome dapat menaikkan mutu kualitas dari kecepatan dan kestabilan jaringannya dengan pengecekan ODP, pengecekan redaman, dan perbaikan jaringan oleh teknisi secara berkala untuk mencegah ketidakstabilan jaringan terutama di masa pandemi covid 19 dimana kebutuhan internet yang meningkat pesat. Peneliti juga menyarankan untuk PT. Telkom Indonesia dapat memberikan jaminan yang sejalan dengan kebutuhan pelanggan Indihome.
2. Peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lainnya dalam melakukan penelitian dan dapat menjadi kontribusi perkembangan

ilmu komunikasi. Hendaknya penelitian selanjutnya dapat mengkaji dan memperdalam lagi faktor – faktor lain yang dapat mempengaruhi opini publik.

3. Peneliti selanjutnya disarankan dalam proses penelitian yang mencakup pengumpulan data, hendaknya menggunakan teknik yang diperkirakan dapat lebih optimal dalam mendapatkan data yang diperlukan. Disarankan dalam penelitian selanjutnya mungkin bisa mengkaji tentang masukan konsumen di media sosial.