

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan pada hasil olah data, analisis, dan pembahasan maka kesimpulan yang dapat diambil diantaranya adalah :

Brand image berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer satisfaction* Indihome. Dapat diartikan bahwa peningkatan *brand image* brand Indihome dapat pula meningkatkan kepuasan dari konsumen Indihome yang pada penelitian ini responden berdomisili di Kota Depok. Hal tersebut berarti *brand image* yang dibangun brand dengan baik akan berdampak terhadap kepuasan konsumen.

Price berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer satisfaction* Indihome. Dapat diartikan bahwa peningkatan *price* brand Indihome dapat pula meningkatkan kepuasan dari konsumen Indihome yang pada penelitian ini responden berdomisili di Kota Depok. Hal tersebut berarti melalui *price* dan kebijakan yang digunakan brand dalam menentukan *price* dapat memberikan dampak terhadap kepuasan konsumen.

Service Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer satisfaction* Indihome. Dapat diartikan bahwa peningkatan *Service Quality* brand Indihome dapat pula meningkatkan kepuasan dari konsumen Indihome yang pada penelitian ini responden berdomisili di Kota Depok. Hal tersebut berarti melalui pelayanan yang diberikan brand kepada konsumen dapat berdampak pada kepuasan konsumen yang dapat diimplementasikan melalui memberikan respon yang cepat, tanggap, dan juga memperhatikan kesopanan dalam memberikan pelayanan.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini disusun sesuai berdasarkan pedoman yang telah dibuat. Namun dalam implementasinya penelitian ini masih memiliki berbagai keterbatasan. Adapun keterbatasan yang ada dalam penelitian ini diantaranya adalah :

1. Jumlah responden yang terbatas dan hanya berada pada domisili Kota Depok sehingga hasil hanya merepresentatifkan pada responden wilayah tersebut saja.
2. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini hanya berjumlah tiga yaitu *Brand image*, *Price*, dan *Service Quality* sehingga variabel maupun faktor lain yang dapat mempengaruhi *Customer satisfaction* tidak dapat diungkapkan.

5.3 Saran

Berdasarkan pada hasil penelitian di atas maka saran yang dapat diberikan diantaranya adalah :

Pengaruh terbesar dimiliki oleh variabel *brand image* dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan sehingga Indihome diharapkan dapat meningkatkan citra yang Indihome miliki dengan cara melakukan pendekatan melalui social media dengan membuat *content marketing* yang berkualitas maupun berkolaborasi dengan tokoh terkenal agar dapat meningkatkan *brand image* yang dimiliki.

Untuk variabel *price* Indihome diharapkan dapat mempertimbangkan terkait penetapan maupun kebijakan *price* dengan lebih strategis melalui pemberian promo, *bundling* yang menarik serta meningkatkan kualitas dari produk dengan menjaga kestabilan dan kecepatan internet agar dapat menarik dan menjaga konsumen untuk tidak berpindah ke provider lain.

Terkait variabel *service quality* meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada konsumen baik secara langsung maupun secara online mengingat pengaduan konsumen dapat dilakukan secara online juga. Pelayanan yang ramah, tanggap, cepat, dan akurat pasti akan membuat konsumen merasa puas dan senang.

Terakhir, untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat melengkapi atau memperbaiki dari keterbatasan yang dimiliki penelitian ini. Diantaranya dalam jumlah sampel agar lebih banyak, lokasi penelitian yang tidak hanya di Depok

serta diharapkan dapat memunculkan variabel-variabel baru yang berpotensi dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.