

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **V.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian pada bab sebelumnya mengenai pengaruh kualitas layanan Indosat Prime terhadap citra perusahaan Indosat yang peneliti kaji dengan menggunakan model pembentukan citra, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan uji hipotesis, perhitungan uji T menyatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal tersebut diperoleh hasil T hitung yang lebih besar dari T tabel. Artinya kualitas layanan Indosat Prime memiliki pengaruh terhadap citra perusahaan Indosat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi atau semakin baik kualitas jasa (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*), maka semakin baik pengalaman yang didapat oleh pelanggan dan semakin baik pula citra perusahaan di mata pelanggan. Begitupun sebaliknya, jika pengalaman yang didapat pelanggan buruk maka akan berdampak pada citra yang kurang baik. Dalam penelitian ini, tampilan fisik (*tangible*) Indosat tergolong baik di mata pengguna, sedangkan reliabilitas (*reliability*) dari Indosat perlu lebih diperhatikan. Artinya, Indosat harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan kepada pelanggan, memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan memuaskan.
2. Dari perhitungan uji koefisien determinasi yang digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh kualitas layanan Indosat Prime terhadap citra perusahaan Indosat diperoleh hasil yang tidak signifikan. Maka dapat disimpulkan bahwa citra perusahaan Indosat (Variabel Y) dipengaruhi secara tidak signifikan oleh kualitas layanan Indosat Prime (Variabel X). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bukan satu-satunya faktor yang dapat mempengaruhi citra perusahaan, terdapat faktor lain seperti adanya pesaing yang menawarkan kualitas produk lebih baik dan promosi paket data yang lebih murah. Namun, kualitas pelayanan

merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan untuk memberi kesan baik kepada pelanggan.

## **V.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas maka penulis memberikan saran yang dapat dijadikan pertimbangan bagi operator telepon seluler dan Indosat Ooredoo agar dapat meningkatkan citra perusahaan di mata pelanggan maupun calon pelanggan sehingga peningkatan penjualan bisa tercapai.

Indosat Ooredoo perlu meningkatkan kualitas pelayanan sehingga pelanggan akan mempunyai pandangan yang baik mengenai Indosat dan merekomendasikan Indosat kepada orang lain. Terutama pada kualitas layanan Indosat Prime yang walaupun memiliki beberapa keuntungan yang ditujukan kepada pelanggan-pelanggan Indosat, namun tidak sedikit dari pelanggan yang malah terpotong pulsanya tanpa persetujuan dari pelanggan tersebut.

