

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data pada bab sebelumnya, tentang variabel citra merek dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di kelurahan Mabar Sumatera Utara, maka diperoleh suatu kesimpulan hasil yaitu :

1. Berdasarkan hasil tabel penelitian maka dapat disimpulkan citra merek memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan merupakan pilihan yang tepat dalam hal meningkatkan penjualan dikarenakan dengan memiliki citra merek yang baik maka akan menarik perhatian pengguna internet untuk menggunakan produk indihome.
2. Berdasarkan hasil tabel penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan pada tingkat kualitas layanan memiliki kemampuan untuk memengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga jika kualitas layanan baik akan mudah diingat oleh pelanggan, kemudian perusahaan juga harus mampu mempertahankan kualitas layanan yang telah baik dan akan terus memperbaiki kualitas layanan tersebut menjadi lebih baik lagi sehingga dapat meningkatkan kesadaran yang tinggi pada kualitas layanan dan citra merek produk tersebut.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Citra Merek (X1), dan Kualitas Layanan (X2) memiliki pengaruh simultan terhadap variabel

Kepuasan Pelanggan (Y) berdasarkan hasil uji F. Dan pada citra merek yang terkenal oleh masyarakat dan kualitas layanan yang baik di kalangan pengguna indihome di Kelurahan Mabar, Sumatera Utara, Medan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan kesimpulan yang telah dikemukakan dalam penelitian ini, maka penulis memberikan saran dengan harapan dapat memberikan manfaat bagi pihak terlibat yaitu :

1. Bagi perusahaan khususnya pihak Indihome diharapkan harus lebih meningkatkan citra merek produk agar lebih dikenal oleh masyarakat luas seluruh Indonesia. Kemudian pada kualitas layanan harus lebih mengetahui apa yang menjadi kekurangan dan kelebihan pada kualitas produk indihome tersebut dengan cara melakukan survey atau wawancara terhadap pengguna atau pelanggan indihome mengenai kualitas produk indihome yang ditawarkan apakah sudah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Sehingga dapat memperkecil keinginan pelanggan dalam mencoba produk lainnya. Kemudian dapat meningkatkan citra merek dan kualitas layanan akan meningkatkan juga kepuasan pelanggan sehingga mampu bersaing dengan produk internet lainnya. Sehingga perusahaan mampu bertahan dalam persaingan antara pesaing lainnya dikarenakan perusahaan telah melakukan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat atau pengguna indihome.

2. Bagi Universitas Potensi Utama Medan diharapkan menyediakan buku, artikel, atau jurnal, yang lebih lengkap dan bervariasi untuk kebutuhan referensi mahasiswa khususnya jurusan manajemen. Hal ini bertujuan agar mahasiswa tidak lagi susah untuk pergi ke perpustakaan lain dan mencari buku untuk melakukan penelitian.
3. Bagi peneliti selanjutnya penelitian ini hendaknya lebih dikembangkan lagi agar dapat memberikan manfaat yang lebih besar terhadap mahasiswa Universitas Potensi Utama. Hal ini bertujuan agar peneliti selanjutnya dapat menggunakan data yang lebih banyak lagi dan memperbanyak variabel lain dengan hasil yang maksimal.