

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Jasa Dari Layanan Internet PT. Indonesia Comnet Plus Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jaringan Fiber Optic maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Hasil penelitian Citra merek (*Brand image*) PT. Indonesia Comnet Plus dapat dikatakan baik, karena memiliki nilai rata-rata skor yang diperoleh sebesar 3,59. Nilai tersebut berada dalam kelas interval antara 3,41 – 4,20 dan berada dalam kategori baik. Dengan nilai skor terbesar 3,94 pada pernyataan “ Icon + menyediakan model modem yang bermanfaat bagi konsumen” dan nilai skor terkecil 3.22 pada pernyataan “Pengguna dapat memberikan penilaian pelayanan internet icon + dalam berbagai media “ .
2. Tanggapan pengguna jasa internet icon plus terkait Kualitas jasa dari jaringan internet dapat dinilai pada kategori kurang baik. Hal ini terlihat dari nilai rata-rata skor yang diperoleh sebesar 3,34, nilai tersebut berada dalam kelas interval antara 3,41 – 4,20 dan berada dalam kategori kurang baik. Dengan nilai skor terbesar 3,63 pada pernyataan “ Tersedianya *contact center* melalui website untuk melayani konsumen” dan nilai skor terkecil 3.20 pada pernyataan “Pelayanan jaringan optik Icon + yang selalu memuaskan konsumen “ .
3. Kepuasan Pelanggan Internet IPVPN dikatakan baik berdasarkan, nilai rata-rata skor yang diperoleh sebesar 3,43. Nilai tersebut berada dalam kelas interval antara 3,41 – 4,20 dan berada dalam kategori baik. Dengan nilai skor terbesar 3,66 pada pernyataan “

Saya akan mengarahkan owner alfamart untuk memperpanjang jangka waktu berlangganan layanan internet icon +” dan nilai skor terkecil 3.22 pada pernyataan “Saya akan menceritakan pengalaman yang baik menggunakan internet icon + pada owner alfamart “ .

4. Nilai koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 24,60% hal ini menunjukkan bahwa citra merek memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan sebesar 24,60%. Sedangkan sisanya sebesar 75.40% lainnya merupakan kontribusi dari variabel lain atau faktor lain yang tidak diteliti.
5. Nilai koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 28.84% Hal ini menunjukkan bahwa kualitas jasa memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan sebesar 28.84% ,sedangkan sisanya sebesar 71.16% lainnya merupakan kontribusi dari variabel lain atau faktor lain yang tidak diteliti.

5.2 Saran

Dengan mengamati penelitian yang telah dilakukan, penulis mencoba mengajukan beberapa saran untuk dijadikan masukan bagi PT. Indonesia Comnet Plus sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pernyataan terendah yang telah diperoleh peneliti tentang citra merek yaitu “Pegguna dapat memberikan penilaian pelayanan internet Icon + dalam berbagai media (website , *contact center*)”, Sebaiknya diberikan edukasi lebih kepada pelanggan mengenai beberapa layanan jaringan internet ICON +. Bisa dengan melalui website iconpln.co.id yang disediakan oleh ICON+ sehingga pelanggan tidak bingung akan produk ICON+ ataupun ingin melakukan komplain dan pengguna dapat memberikan penilaian pelayanan internet Icon + dalam berbagai media (website , *contact center*).

2. Berdasarkan hasil pernyataan terendah yang telah diperoleh peneliti tentang kualitas jasa yaitu “Jaringan internet Icon+ yang stabil”, PT. Indonesia Comnet Plus diharapkan untuk mampu meningkatkan lagi dengan memberikan pelayanan penggunaan jaringan internet yang stabil dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, memperhatikan pemasangan perangkat internet di awal aktivasi dan selalu melakukan maintenance kepada pelanggan-pelanggan khususnya Alfamart se Bandung raya, agar dalam pemakaian internet yang di pakai bisa terjaga kestabilan jaringannya. Karena pada point ini adalah point yang dinilai sangat rendah oleh para responden sehingga di harapkan adanya peningkatan serta perbaikan agar kestabilan internet Icon + tetap terjaga. Karena masalah ini dinilai sangatlah penting untuk diperhatikan oleh perusahaan dalam pemasaran. Hal ini untuk mencegah pelanggan pada situasi yang lebih terbatas menyangkut pilihan provider yang diinginkannya.
3. Berdasarkan hasil pernyataan terendah yang telah diperoleh peneliti tentang kepuasan pelanggan yaitu “Saya akan menceritakan pengalaman yang baik menggunakan internet Icon+ pada owner Alfamart”, Dalam rangka memberikan kesan yang positif mengenai penggunaan internet icon+ , perusahaan diharapkan selalu memberi layanan yang terbaik kepada konsumen khususnya pegawai operator yang berhubungan langsung dengan internet icon+. Dengan demikian konsumen bisa memberi testimoni penilaian yang baik kepada owner Alfamart dan pelanggan merasa puas akan pelayanan yang diberikan ICON+.