

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

A. Kesimpulan

Bedasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
2. Persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

B. Saran

Bedasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan Advan

Pertama, perusahaan Advan perlu memberikan perhatian khusus pada pengelolaan persepsi harga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, Advan perlu melakukan penyesuaian harga yang lebih kompetitif, namun tetap mempertimbangkan aspek profitabilitas. Selain itu, perusahaan juga dapat menawarkan berbagai program promosi menarik, seperti diskon, bundling produk, atau program loyalitas pelanggan. Transparansi harga juga perlu ditingkatkan agar konsumen dapat dengan mudah membandingkan harga produk Advan dengan produk kompetitor.

Kedua, kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang tidak boleh diabaikan. Meskipun dalam penelitian ini kualitas produk tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan, namun kualitas pelayanan yang baik dapat menjadi pembeda dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Advan dapat meningkatkan kualitas pelayanan



dengan cara memberikan pelatihan yang lebih intensif kepada karyawan, sehingga mereka dapat memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan. Selain itu, penyediaan fasilitas layanan purna jual yang mudah diakses dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan juga perlu menjadi perhatian. Advan juga perlu memiliki sistem pengelolaan komplain yang efektif untuk mengatasi setiap keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat.

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

2. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan variabel yang diteliti, termasuk kualitas pelayanan, merek, fitur produk, kemudahan transaksi, dan pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Perbandingan dengan merek lain serta penggunaan metode kualitatif juga dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam. Selain itu, penelitian mengenai pengaruh media sosial terhadap persepsi pelanggan terhadap merek Advan merupakan topik yang menarik untuk diteliti lebih lanjut. Dengan demikian, penelitian selanjutnya dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang pemasaran dan memberikan rekomendasi yang lebih komprehensif bagi perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.