

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang hubungan & pengaruh citra merek, kualitas produk, dan layanan purna jual terhadap keputusan pembelian produk layanan internet IndiHome di Kota Semarang pada bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Citra merek memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, serta citra merek memiliki hubungan yang erat dengan keputusan pembelian. Hasil ini menunjukkan jika citra merek yang ditawarkan semakin mudah dikenali, memiliki reputasi yang baik, mudah diingat, serta kredibel atau dapat dipercaya, maka keputusan pembelian layanan internet IndiHome di Kota Semarang akan semakin meningkat.
2. Kualitas produk memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, serta kualitas produk memiliki hubungan yang erat dengan keputusan pembelian. Hasil ini menunjukkan jika kualitas produk yang ditawarkan semakin baik dengan kinerja yang baik, sesuai spesifik, dapat diandalkan, mudah untuk diperbaiki, serta memiliki persepsi yang baik, maka keputusan pembelian layanan IndiHome di Kota Semarang akan semakin meningkat.
3. Layanan purna jual memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, serta layanan purna jual memiliki

hubungan yang erat dengan keputusan pembelian. Hal ini menunjukkan jika ketersediaan service center, mudah mencari alat yang digunakan, layanan maksimal dari karyawan, serta penanganan keluhan pelanggan yang semakin meningkat, maka keputusan pembelian layanan IndiHome di Kota Semarang akan semakin meningkat.

4. Citra merek, kualitas produk, dan layanan purna jual secara bersama-sama atau simultan memiliki hubungan yang signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil tersebut berarti bahwa dengan adanya peningkatan citra merek, peningkatan kualitas produk yang semakin baik, serta dengan tersedianya layanan purna jual yang prima, maka keputusan pembelian layanan IndiHome di Kota Semarang akan semakin meningkat.

1.2 Saran

Berdasarkan hasil dari kesimpulan di atas, saran-saran yang dapat penulis berikan sebagai pelengkap penelitian adalah sebagai berikut:

1. PT. Telkom Semarang sebagai penyedia layanan IndiHome harus dapat meningkatkan citra merek dari layanan IndiHome tersebut. Hal ini terutama berkaitan dengan meningkatkan reputasi merek serta kredibilitas atau kepercayaan merek, mengingat kedua hal tersebut masih mendapat banyak tanggapan tidak setuju dari respondennya. Oleh sebab itu, penting bagi penyedia layanan IndiHome untuk meningkatkannya. Hal ini dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas dari layanan IndiHome tersebut, baik dari segi kecepatan internetnya, dari segi koneksi agar tidak sering eror, maupun meningkatkan kualitas dari jaringannya itu sendiri

sehingga kesalahan-kesalahan tidak akan pernah terjadi lagi dan koneksi dari internetnya pun lancar.

2. PT. Telkom Semarang sebagai penyedia layanan IndiHome harus dapat meningkatkan kualitas produk dari layanan IndiHome tersebut. Hal ini terutama berkaitan dengan kinerja dari produknya, keandalan, serta harus meningkatkan persepsi kualitasnya mengingat ketiga hal tersebut masih mendapat banyak tanggapan tidak setuju dari respondennya. Oleh sebab itu, perlu adanya peningkatan kualitas produk dengan cara menciptakan jaringan yang dengan membangun jaringan *fiber optic* yang lebih baik, menggunakan modem yang lebih baik, memperbaiki jaringan atau sinyal agar tidak sering terjadi kesalahan, serta memberikan cakupan jaringan yang lebih luas baik 4G, 4.5G serta layanan terbaru yaitu 5G sehingga kualitas layanan internetnya menjadi lebih baik.

3. PT. Telkom Semarang sebagai penyedia layanan IndiHome harus dapat meningkatkan layanan purna jual dari produk IndiHome tersebut. Hal ini terutama berkaitan dengan ketersediaan *service center* dan juga harus meningkatkan penanganan keluhan pelanggan mengingat kedua hal tersebut masih banyak mendapat tanggapan tidak setuju dari respondennya. Oleh sebab itu, layanan purna jual harus ditingkatkan dengan cara menyediakan lokasi layanan *service center* lebih merata di seluruh Kota Semarang, sehingga akan lebih mudah untuk dihubungi, dan juga dengan adanya *service center* di beberapa daerah akan lebih cepat bagi karyawan dalam menangani keluhan pelanggan. Karyawan juga harus lebih sigap dalam

menangani setiap keluhan secara cepat dan tepat sehingga setiap masalah yang terjadi pada pelanggan dapat dengan mudah teratasi.

