

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan analisa yang telah dilakukan mengenai pengaruh citra merek, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap loyalitas pengguna Provider Indosat Ooredoo Surabaya, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Citra merek tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna Provider Indosat Ooredoo Surabaya.
2. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna Provider Indosat Ooredoo Surabaya.
3. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna Provider Indosat Ooredoo Surabaya.
4. Citra merek, kualitas produk dan kualitas layanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna Provider Indosat Ooredoo Surabaya.

B. Saran

Berdasarkan analisa dan simpulan yang telah dibuat maka saran yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Pemasar
 - a. Berdasarkan hasil analisa citra merek tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas Provider Indosat Ooredoo Surabaya,

sehingga sebaiknya PT. Indosat Ooredoo lebih berusaha lagi dalam meningkatkan citra mereknya salah satunya dengan memperbaiki jaringan sinyalnya agar selalu stabil dalam segala kondisi terutama disaat sedang turun hujan.

b. PT. Indosat Ooredoo sudah terbilang bagus dalam hal kualitas produk yang telah diberikan kepada penggunanya, namun alangkah baiknya jika terus dipertahankan dan berupaya meningkatkan kualitasnya agar tidak kalah dari kualitas produk pesaing, misalnya segera mempersiapkan produk baru yaitu produk yang *ter-update* jaringan 5G.

c. PT. Indosat Ooredoo sudah terkenal ramah dan tidak diragukan lagi dalam hal pelayanan yang diberikan kepada penggunanya terutama pelayanan fisik dengan menyediakan banyak gerai galeri Indosat yang tersebar luas dan mudah dijangkau, namun alangkah lebih baik lagi jika PT. Indosat Ooredoo juga memperhatikan kualitas layanannya dalam hal penggantian kartu prabayar ke pascabayar yang seringkali cukup ribet dan mahal.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

a. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat lebih mengembangkan penelitiannya dengan menambah variabel baru misalnya menambahkan kepuasan sebagai variabel intervening.

- b. Peneliti selanjutnya juga diharapkan dapat melakukan penelitian pada produk kompetitor misalnya pada PT. XL Axiata, PT. Telekomunikasi Seluler, PT. Smartfren dan lain sebagainya.

