

BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya tentang pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian sebagai variabel intervening studi pada mahasiswa program S1 Undip pengguna *provider* MNC Play Media, maka peneliti dapat mengambil beberapa kesimpulan dan mengemukakan saran yang dapat dijadikan sebagai bahan referensi atau acuan bagi perusahaan dalam menentukan kebijakan yang berkaitan dengan promosi dan kualitas pelayanan sehingga diharapkan memberikan manfaat bagi perusahaan.

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dan dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat dihasilkan kesimpulan yaitu:

1. Hasil uji pengaruh langsung pada model penelitian ini menunjukkan hasil variabel promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.
2. Hasil uji pengaruh langsung pada model penelitian ini menunjukkan hasil variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.
3. Hasil uji pengaruh langsung pada model penelitian ini menunjukkan hasil variabel keputusan pembelian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

4. Hasil uji pengaruh langsung pada model penelitian ini menunjukkan hasil variabel promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
5. Hasil uji pengaruh langsung pada model penelitian ini menunjukkan hasil variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
6. Hasil uji pengaruh tidak langsung pada model penelitian ini menunjukkan hasil variabel promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian (*partial mediation*).
7. Hasil uji pengaruh tidak langsung pada model penelitian ini menunjukkan hasil variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian (*pastial mediation*).

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, maka peneliti memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan masukan sebagai bahan pertimbangan bagi HRD MNC Play Media untuk meningkatkan kepuasan konsumen pengguna *provider* MNC Play Media. Berikut saran dari peneliti diantaranya:

1. Berdasarkan rekapitulasi responden mengenai promosi pada indikator pemberian kupon memiliki nilai dibawah rata-rata. Peneliti dapat menyarankan kepada MNC Play Media untuk dilakukan evaluasi terkait dengan efisiensi dan keefektifan promosi melalui pemberian kupon, untuk menghemat pengeluaran pemberian kupon dapat dialihkan ke media

elektronik seperti menggunakan *barqode* sehingga dapat memudahkan konsumen serta menjaga lingkungan dari sampah kertas.

2. Berdasarkan rekapitulasi responden mengenai promosi pada indikator mengadakan pameran produk di *event-event* tertentu seperti bazar, seminar dan workshop memiliki nilai dibawah rata-rata. Peneliti menyarankan kepada MNC Play Media agar pada saat menjalankan kegiatan tersebut MNC Play Media dapat menghadirkan orang yang mampu menarik perhatian seperti *public figure*, musisi maupun tokoh-tokoh yang berpengaruh lainnya.
3. Berdasarkan rekapitulasi responden mengenai promosi pada indikator siaran pers dan *press release* memiliki nilai dibawah rata-rata. Peneliti dapat menyarankan kepada MNC Play Media agar siaran pers dan *press release* yang tidak hanya dilakukan pada media milik perusahaan MNC saja seperti RCTI dan MNC TV, namun perlu juga dilakukan kerjasama dengan media lain agar informasi dapat tersampaikan kepada konsumen.
4. Berdasarkan rekapitulasi responden mengenai promosi pada indikator promosi langsung melalui telepon memiliki nilai dibawah rata-rata. Peneliti dapat menyarankan kepada MNC Play Media agar promosi langsung melalui telepon dilakukan pada waktu istirahat / *prime time* dan menggunakan nomor kantor sehingga calon konsumen tidak terganggu serta percaya.
5. Berdasarkan rekapitulasi responden mengenai kualitas pelayanan pada indikator ketepatan waktu perbaikan kerusakan memiliki nilai dibawah rata-rata. Peneliti dapat menyarankan kepada MNC Play Media untuk

menyediakan armada tambahan bagi petugas seperti sepeda motor, tujuannya agar petugas dapat tepat waktu dalam memperbaiki kerusakan.

6. Berdasarkan rekapitulasi responden mengenai keputusan pembelian pada indikator pencarian informasi layanan internet melalui orang lain memiliki nilai dibawah rata-rata. MNC Play Media diharapkan dapat menciptakan pengalaman yang baik dan memuaskan bagi konsumen, sehingga mempermudah konsumen dalam membandingkan antara pengalaman konsumen menggunakan penyedia jasa internet MNC Play media dengan penyedia jasa internet lainnya.
7. Berdasarkan rekapitulasi responden mengenai keputusan pembelian pada indikator pemilihan *provider* MNC Play Media berdasarkan referensi memiliki nilai dibawah rata-rata. Peneliti menyarankan kepada MNC Play Media untuk membuat testimoni konsumen yang menggunakan produk MNC Play Media. Testimoni tersebut dapat diletakkan pada kolom *website* maupun situs-situs terkait dengan layanan internet, tujuannya agar konsumen sewaktu melihat referensi-referensi dapat memiliki pertimbangan yang matang dalam memilih produk.
8. Berdasarkan rekapitulasi responden mengenai kepuasan konsumen pada indikator kepuasan kualitas layanan yang sesuai dengan harapan memiliki nilai dibawah rata-rata. Peneliti menyarankan kepada MNC Play Media untuk dilakukan evaluasi terhadap kualitas layanan internet dengan melakukan *maintenance* dan pengecekan secara rutin untuk memastikan bahwa layanan

yang diberikan kepada konsumen tidak mengalami hambatan dan berjalan dengan baik.

9. Berdasarkan rekapitulasi responden mengenai kepuasan konsumen pada indikator pemberian rekomendasi kepada orang lain memiliki nilai dibawah rata-rata. Peneliti dapat menyarankan dilakukan evaluasi rutin setiap bulannya untuk melihat puas atau tidaknya konsumen dengan memberikan kuesioner kepada konsumen. Peneliti juga menyarankan kepada MNC Play Media untuk meningkatkan kualitas pelayanan seperti 3S baik oleh petugas maupun *customer service* sehingga meminimalisir adanya anggapan yang negatif dari konsumen.