

BAB 4 PENUTUP

Setelah dilakukan pengolahan data dan analisis secara bertahap pada variabel kualitas pelayanan, harga dan keputusan pembelian, maka berikut merupakan kesimpulan dan saran yang diperoleh dari penelitian ini :

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Variabel kualitas pelayanan MNC Play Media tergolong bagus dan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan, sedang, dan positif mempengaruhi keputusan pembelian. Hanya saja masih terdapat beberapa variabel yang nilainya yang dibawah rata-rata variabel kualitas pelayanan, yaitu koneksi internet yang stabil, jangkauan koneksi internet dari *access point router*, kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan, kecepatan petugas dalam menyelesaikan masalah, dan kecepatan petugas dalam merespon setiap keluhan.
2. Variabel harga MNC Play Media tergolong baik dan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel harga berpengaruh signifikan, sedang, dan positif mempengaruhi keputusan pembelian. Hanya saja masih terdapat responden menyatakan bahwa harga layanan internet MNC Play Media buruk yaitu sebesar 3% dari jumlah

responden dikarenakan harga layanan internet yang ditawarkan lebih mahal dari penyedia layanan internet sejenis.

3. Keputusan pembelian MNC Play Media yang berada di kota Semarang tergolong tinggi yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan harga. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan, kuat, dan positif mempengaruhi keputusan pembelian. Hanya saja masih terdapat responden menyatakan bahwa keputusan pembelian layanan internet MNC Play Media lemah yaitu sebesar 3% dari jumlah responden dikarenakan belum menjadi prioritas pilihan konsumen, butuh waktu lama untuk melakukan pembelian, dan tidak berkeinginan untuk tetap menggunakan.

4.2. Saran

Dari kesimpulan diatas, dapat disimpulkan beberapa saran yang dapat bermanfaat dan berguna sebagai bahan pertimbangan MNC Play Media Semarang diwaktu yang akan datang yaitu sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh cukup besar, oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang semakin bagus dan diikuti meningkatnya keputusan pembelian maka perusahaan harus memperhatikan kualitas internet yang stabil dan jangkauan internet dari access point router, agar perusahaan memperbaiki kembali kualitas media penghubung perangkat yang digunakan agar internet MNC Play Media dapat terus stabil dan dapat diakses dari router sesuai dengan jangkauan yang ditetapkan. Ketika pelanggan terjadi masalah, keluhan atau membutuhkan pelayanan, perusahaan juga harus benar-benar cepat dan bisa memastikan

bahwa petugas dapat datang ke rumah pelanggan sesuai dengan hari dan jam yang telah ditentukan, setidaknya pelanggan langsung mendapatkan kepastian kapan dia akan dilayani dan petugas pun harus tepat waktu sesuai dengan jadwal yang ditentukan.

2. Berdasarkan hasil penelitian variabel harga memiliki pengaruh lebih kecil dibandingkan dengan kualitas pelayanan, oleh karena itu untuk meningkatkan ketertarikan konsumen akan harga paket MNC Play Media dengan penyedia layanan sejenis, maka perusahaan perlu meningkatkan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian, terutama dalam hal kecepatan internet, kestabilan koneksi internet dan kecepatan pelayanan ketika konsumen membutuhkan, agar konsumen merasa harga yang diberikan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima, jadi konsumen tidak mengeluh ketika diberikan harga yang lebih mahal daripada penyedia layanan internet sejenis.