

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui citra merek, kualitas produk, kepercayaan konsumen, kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian.. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Citra merek berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian Produk Indihome Fiber di PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik citra merek yang di timbulkan maka, semakin tinggi juga keputusan pembelian.
2. Kualitas produk berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian Produk Indihome Fiber di PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom). Hal ini menunjukkan bahwa pada dasarnya semakin baik kualitas produk yang diberikan maka semakin tinggi keputusan pembeliannya.
3. Kepercayaan konsumen berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian Produk Indihome Fiber di PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepercayaan yang diberikan oleh perusahaan ke konsumen maka semakin yakin konsumen untuk memilih produk IndiHome.
4. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian Produk Indihome Fiber di PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi keputusan pembeliannya.

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka diajukan beberapa saran, diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan Indihome Fiber di PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom).
 - a. Dari variabel citra merek berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian, PT. Telkom memperhatikan citra merek yang telah terbentuk khususnya untuk indihome agar mempertahankan citra positifnya di benak konsumen dengan cara melakukan kegiatan *sponsorship* atau menyelenggarakan *event*. PT. Telkom hendaknya meningkatkan citra positif yang telah terbentuk khususnya produk IndiHome dengan cara melakukan CSR (*corporate social responsibility*) sebagai upaya dalam meningkatkan citra positif dan memperkuat *brand* di benak konsumen, selain meningkatkan citra CSR juga sebagai bentuk kepedulian perusahaan kepada masyarakat. Selain itu perusahaan dapat mengumumkan prestasi yang dicapai agar konsumen melakukan pembelian produk IndiHome secara berkelanjutan serta menarik konsumen baru.
 - b. Kualitas produk berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian, produsen IndiHome harus menjaga kualitas karena kualitas produk mempunyai pengaruh yang tinggi. Perusahaan harus bisa menciptakan inovasi agar dihasilkan produk berkualitas sehingga konsumen akan merasa puas dengan produk yang diberikan.

- c. Kepercayaan konsumen berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian. Untuk lebih meningkatkan keputusan pembelian perusahaan IndiHome disarankan untuk mempublikasikan testimoni pelanggan, melakukan promosi yang tepat dengan informasi informasi yang lengkap mengenai produk IndiHome
- d. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian. Untuk lebih meningkatkan keputusan pembelian perusahaan untuk lebih sigap dan tanggap untuk saat memberikan respon ke pelanggan, kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam pembentukan citra perusahaan. Maka perlu ditingkatkannya Kualitas pelayanan yang baik, yang akan mendorong tingkat kepuasan pelanggan akan suatu jasa yang diterima dan sangat mempengaruhi terbentuknya citra perusahaan.

2. Penelitian mendatang

Penelitian selanjutnya agar menggunakan variabel lain seperti motivasi konsumen, harga, citra perusahaan dll. Hal ini karna masih terdapat faktor lain maupun variabel lain yang jarang diteliti yang mempengaruhi keputusan pembelian.