

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dalam penelitian ini, telah dilakukan analisis mendalam terhadap faktor- faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan provider indosat ooredoo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pertama, Kreativitas Iklan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen indosat ooredoo, iklan yang relevan dengan kebutuhan, minat, dan gaya hidup target audiens akan lebih mudah diterima dan diingat. Indosat Ooredoo perlu memahami karakteristik pengguna yang berbeda-beda (misalnya, anak muda, profesional, keluarga) dan menyajikan pesan yang sesuai.

Kedua, mengingat pentingnya daya tarik produk yang signifikan terhadap loyalitas pengguna. Daya tarik produk Indosat Ooredoo terhadap loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh berbagai faktor. Selain kualitas jaringan yang stabil dan harga paket yang kompetitif, faktor seperti inovasi fitur (misalnya, kuota khusus untuk aplikasi tertentu,), kemudahan akses layanan (baik melalui aplikasi maupun call center), serta relevansi dengan gaya hidup pengguna juga sangat berpengaruh. Program-program loyalitas yang menarik, seperti diskon khusus atau reward poin, juga dapat meningkatkan rasa keterikatan pelanggan. Pengalaman pelanggan yang positif saat berinteraksi dengan customer service atau melalui platform digital akan semakin memperkuat loyalitas mereka terhadap merek Indosat Ooredoo.

Ketiga, mempertimbangkan pengaruh yang signifikan dari customer satisfaction terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan kunci utama dalam mempertahankan loyalitas pengguna Indosat Ooredoo. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, semakin besar kemungkinan mereka untuk tetap menggunakan layanan Indosat Ooredoo dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain. Hal ini dikarenakan pelanggan yang puas cenderung merasa lebih terikat dengan merek dan memiliki pengalaman positif yang mendorong mereka untuk terus menggunakan produk atau layanan tersebut.

Adapun hasil penelitian yang telah dilakukan dan paparan pembahasan tersebut maka didapat kesimpulan sebagai berikut.

1. Kreativitas iklan (X1) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap loyalitas pengguna (Y) yaitu pengguna provider indosat ooredoo.
2. Daya tarik (X2) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap loyalitas pengguna (Y) yaitu pengguna provider indosat ooredoo.
3. Customer Satisfaction (X3) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap loyalitas pengguna (Y) yaitu pengguna provider indosat ooredoo.

5.2 Saran

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap pengaruh berbagai faktor terhadap loyalitas pelanggan Indosat Ooredoo. Dengan membatasi cakupan penelitian pada segmen pelanggan tertentu dan produk/layanan spesifik, peneliti dapat memperoleh

hasil yang lebih terfokus. Variabel yang akan diteliti mencakup kreativitas iklan, daya tarik produk, dan kepuasan pelanggan. Metode pengumpulan data yang dapat digunakan meliputi kuesioner, wawancara, dan analisis dokumen. Analisis data akan dilakukan menggunakan metode statistik deskriptif dan inferensial untuk menguji hipotesis yang diajukan.

Penelitian ini memiliki potensi untuk memberikan kontribusi yang signifikan bagi Indosat Ooredoo. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan, perusahaan dapat mengembangkan strategi pemasaran yang lebih efektif dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian serupa di bidang telekomunikasi. Beberapa saran tambahan untuk penelitian ini adalah:

- Melibatkan media sosial: Analisis sentimen media sosial dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang persepsi pelanggan terhadap merek.
- Perbandingan dengan kompetitor: Membandingkan Indosat Ooredoo dengan provider lain dapat membantu mengidentifikasi keunggulan dan kelemahan perusahaan.
- Studi longitudinal: Melakukan studi longitudinal dapat membantu memahami perubahan loyalitas pelanggan dari waktu ke waktu.
- Dengan perencanaan yang matang dan pelaksanaan yang tepat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat bagi pengembangan bisnis Indosat Ooredoo.