

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh harga, citra merek dan Kualitas Pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2020 Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Bekasi. Adapun hasil analisis dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan seperti berikut :

1. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2020 di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Bekasi.
2. Citra Merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian Mahasiswa Manajemen Angkatan 2020 di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Bekasi.
3. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2020 di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Bekasi.
4. Harga, Citra Merek, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2020 di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Bekasi.

5.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian yang membahas mengenai harga, citra merek dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada mahasiswa manajemen angkatan 2020 di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Bekasi terdapat implikasi manajerialnya sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Diharapkan kepada perusahaan Tri (3) dapat Meningkatkan pengelolaan cangkupan sinyal dan kecepatan internet untuk dapat memastikan kualitas layanan yang konsisten, Termasuk peningkatan responsivitas layanan pelanggan guna membangun reputasi positif, dan memberikan penawaran paket data yang kompetitif atau harga yang cukup bersaing menjadi fokus strategi untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan, mengubah brand image yang mahal sehingga menjadi brand image yang terjangkau, mengikuti trend, memahami kebutuhan dan dapat bersaing dengan promosi yang lebih menarik dan dapat meningkatkan tingkat keputusan pembelian. Demikian perusahaan pun harus terus melakukan peningkatan kualitas dengan mengurangi terjadinya gangguan jaringan karena Tri (3) memiliki jangkauan jaringan yang luas. Selain meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan sebaiknya monitoring harga dengan para pesaing. Misalnya dengan memberikan inovasi harga sehingga terjangkau untuk semua kalangan, dan mengetahui kebutuhan konsumen agar terus digunakan dan dipilih oleh konsumen dengan harga yang stabil serta didukung dengan signal yang kuat. Hal tersebut dapat mempengaruhi loyalitas terhadap provider yang digunakannya.

2. Bagi Industri

Industri jasa telekomunikasi diharapkan dapat memperhatikan pelanggan melalui sebuah peningkatan kualitas pelayanan, seperti kualitas jaringan dan kualitas sinyal. Pasalnya, penyedia jasa telekomunikasi saat ini menghadapi persaingan pasar yang sangat ketat. Harga juga dapat menjadi pertimbangan ke depan dengan memastikan kualitas yang baik dan harga yang relatif terjangkau serta dapat diakses oleh semua kalangan. Selain itu, kebutuhan akan pemasaran, termasuk promosi penjualan, semakin meningkat karena semakin ketatnya persaingan dalam industri jasa komunikasi. Peningkatan penjualan diharapkan dengan berhasilnya menjalankan kampanye periklanan dengan karakteristiknya masing-masing. Industri ini juga dapat mengembangkan produknya dengan beradaptasi terhadap perkembangan zaman dan menjawab kebutuhan pelanggan. Perusahaan yang berhasil memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cara ini maka akan mempunyai pelanggan yang tetap setia terhadap produknya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti kualitas layanan, kecepatan internet dan responsivitas customer service, dan juga melibatkan inovasi teknologi serta menambahkan variabel independen lainnya seperti *social media marketing*, loyalitas konsumen, *brand trust*, motivasi dan masih banyak lagi yang dapat menjelaskan pengaruh

terhadap kepuasan yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Selain hal itu juga untuk mencari tahu lebih dalam lagi mengenai fenomena yang terjadi pada provider Tri (3). Hal itu dikarenakan keterbatasan penulis dalam meneliti ini

