

## BAB IV

### PENUTUP

#### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis PLS-SEM melalui program WarpPLS 0.6 untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan *brand image* terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada *ISP Fixed* MNC Play Media Semarang. Berikut merupakan kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini:

1. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan pada *ISP Fixed* MNC Play Media di Semarang.
2. Variabel *brand image* berpengaruh langsung dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan pada *ISP Fixed* MNC Play Media di Semarang.
3. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan pada *ISP Fixed* MNC Play Media di Semarang.
4. Variabel *brand image* berpengaruh langsung dan signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan pada *ISP Fixed* MNC Play Media di Semarang.
5. Variabel kepuasan pelanggan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan pada *ISP Fixed* MNC Play Media di Semarang.
6. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh tidak langsung dan signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan melalui variabel kepuasan pelanggan serta variabel kepuasan pelanggan mampu memediasi secara parsial

hubungan antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel loyalitas pelanggan *ISP Fixed* MNC Play Media di Semarang.

7. Variabel *brand image* berpengaruh tidak langsung terhadap variabel loyalitas pelanggan melalui variabel kepuasan pelanggan serta variabel kepuasan pelanggan mampu memediasi secara parsial hubungan antara variabel *brand image* terhadap variabel loyalitas pelanggan *ISP Fixed* MNC Play Media di Semarang.

#### **4.2 Saran**

Berdasarkan dari kesimpulan diatas, maka dapat diambil beberapa saran yang barangkali dapat berguna dalam upaya perbaikan dan peningkatan pada *ISP Fixed* MNC Play Media di Semarang, yang meliputi:

1. Saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada MNC Play Media di Semarang ialah memberikan solusi yang tanggap saat pelanggan mengajukan keluhan ke kantor, penting bagi *Customer Service* atau teknisi untuk berkoordinasi dahulu terkait dengan keluhan pelanggan agar bisa langsung diselesaikan. Selain itu, tiap teknisi juga perlu menguasai kemampuan dalam hal pemasangan maupun perbaikan jaringan di rumah pelanggan. Sebelum teknisi mendatangi rumah pelanggan, perlu adanya pengecekan ulang apakah peralatan-peralatan yang dibutuhkan sudah siap atau belum, dan perlu juga bagi teknisi untuk paham dan melakukan pemeriksaan mengenai pemasangan perangkat internet yang disesuaikan dengan penempatan router atau tiang jaringan di rumah pelanggan supaya perangkat dapat terpasang dengan rapi dan tidak terkesan berantakan.

2. Saran untuk meningkatkan *brand image* pada MNC Play Media di Semarang ialah melakukan perbaikan jaringan internet dengan sistem monitor jaringan untuk dapat memantau kinerja jaringan agar selalu stabil dan minim gangguan jaringan seperti *loss*/putus pada rumah pelanggan, sehingga kualitas layanan dapat meningkat yang kemudian akan berimbas pada meningkatnya citra merek. Selain itu, perlu menekankan pada promosi lebih luas lagi seperti sistem “jemput bola” dengan menawarkan layanan MNC Play Media melalui SMS, *e-mail* marketing, atau terjun langsung ke lapangan melalui bazar, *event*, atau menjadi sponsor dalam kegiatan masyarakat supaya lebih menumbuhkan persepsi pelanggan terhadap MNC Play Media.
3. Saran untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada MNC Play Media di Semarang ialah menciptakan rasa puas bagi pelanggan dengan peningkatan kualitas jaringan, dimana perlu dilakukan pemeliharaan dan perawatan jaringan yang lebih rutin untuk menghindari adanya gangguan pada jaringan saat digunakan oleh pelanggan. Selain itu, penanganan masalah dari keluhan pelanggan yang diajukan ada baiknya jika MNC Play Media segera menyelesaikannya dengan cepat, hal ini juga diperlukan adanya pelatihan rutin terkait dengan masalah jaringan pelanggan dan memberikan prosedur penanganan yang cepat dan tanggap.
4. Saran untuk meningkatkan loyalitas pelanggan pada MNC Play Media di Semarang ialah bertujuan untuk mendorong pelanggan agar merekomendasikan MNC Play Media ke orang lain, perlu dilakukan dengan

cara meminta kepada pelanggan untuk ulasan mengenai MNC Play Media berdasarkan pengalaman mereka saat berlangganan. Ulasan ini dapat diberikan melalui bentuk kuesioner, *google form* atau *e-mail*. Selain itu, ada baiknya juga memberikan “hadiah” bagi pelanggan yang loyal, misalnya diskon langganan selama 1 bulan saat hari spesial tertentu