

BAB V

SIMPULAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan penelitian diatas tentang pengaruh ketidakpuasan, kualitas produk, pencarian variasi, dan kualitas layanan terhadap perpindahan merek, dengan responden sebanyak 100 orang responden maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel ketidakpuasan berpengaruh secara signifikan terhadap perpindahan merek provider kartu prabayar XL ke provider kartu prabayar Telkomsel. Hal ini berarti semakin tinggi ketidakpuasan pada provider kartu prabayar XL akan meningkatkan perpindahan ke provider kartu prabayar Telkomsel
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap perpindahan merek provider kartu prabayar XL ke provider kartu prabayar Telkomsel. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas produk pada provider kartu prabayar Telkomsel maka semakin tinggi pula perpindahan merek yang dilakukan dari kartu prabayar XL.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pencarian variasi tidak berpengaruh terhadap perpindahan merek provider kartu prabayar XL ke

provider kartu prabayar Telkomsel. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel pencarian variasi tidak berpengaruh terhadap perpindahan merek provider kartu prabayar XL ke provider kartu prabayar Telkomsel.

4. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap perpindahan merek provider kartu prabayar XL ke provider kartu prabayar Telkomsel. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas layanan pada provider kartu prabayar Telkomsel maka semakin tinggi pula perpindahan merek yang dilakukan dari kartu prabayar XL.
5. Ketidakpuasan, kualitas produk, pencarian variasi, dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap perpindahan merek provider kartu prabayar.

5.1. Keterbatasan

Penelitian yang dilaksanakan ini mempunyai keterbatasan, oleh karena itu keterbatasan ini perlu diperhatikan untuk peneliti-peneliti selanjutnya, keterbatasan tersebut adalah :

1. Penelitian ini menggunakan sampel penelitian atau responden pada pengguna provider kartu prabayar XL ke provider kartu prabayar Telkomsel, apabila penelitian ini dilakukan kembali pada objek yang berbeda maka kemungkinan hasil didalam penelitian selanjutnya akan berbeda.
2. Penelitian ini terbatas pada ketidakpuasan, kualitas produk, pencarian variasi, dan kualitas layanan.

3. Responden penelitian ini sebanyak 100 responden, data yang dikumpulkan berdasarkan persepsi masing-masing pribadi masyarakat dari sebagian kecil pengguna provider kartu prabayar XL ke provider kartu prabayar Telkomsel sehingga dimungkinkan hasilnya bias.
4. Keterbatasan kemampuan penulis serta waktu sehingga dalam penelitian ini masih kurang maksimal.

5.2. Implikasi

5.3.1 Implikasi Praktis

1. Berdasarkan hasil penelitian ketidakpuasan berpengaruh signifikan terhadap perpindahan merek. Artinya semakin tinggi ketidakpuasan pada provider kartu prabayar XL akan meningkatkan perpindahan ke provider kartu prabayar Telkomsel. Disarankan untuk perusahaan XL terus memberikan produk terbaiknya, agar para pengguna merasakan kepuasan dari produk provider kartu prabayar XL.
2. Berdasarkan hasil penelitian kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap perpindahan merek. Artinya semakin tinggi kualitas produk pada provider kartu prabayar Telkomsel maka semakin tinggi pula perpindahan merek yang dilakukan dari kartu prabayar XL. Disarankan bagi perusahaan Telkomsel untuk lebih meningkatkan kualitas produk agar pengguna tetap setia tidak berpindah merek. Perusahaan harus bisa menjaga kualitas dari produknya agar para kelompok yang menggunakan akan tetap bertahan dan akan menyarankan kepada orang lain untuk berpindah merek.

3. Berdasarkan hasil penelitian pencarian variasi tidak berpengaruh terhadap perpindahan merek. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel pencarian variasi tidak berpengaruh terhadap perpindahan merek provider kartu prabayar XL ke provider kartu prabayar Telkomsel. Adanya pengalaman penggunaan, kejenuhan konsumen terhadap suatu produk, serta banyaknya pilihan variasi tidak selalu mendorong konsumen untuk melakukan perpindahan merek. Bagi perusahaan XL disarankan untuk terus berinovasi dan menambahkan variasi produknya agar pengguna tetap bertahan.
4. Berdasarkan hasil penelitian kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap perpindahan merek. Artinya semakin tinggi kualitas layanan pada provider kartu prabayar Telkomsel maka semakin tinggi pula perpindahan merek yang dilakukan dari kartu prabayar XL. Bagi perusahaan Telkomsel diharapkan terus memberikan kualitas layanan terbaiknya agar pengguna merasakan kepuasan atas layanan yang diberikan sehingga pengguna tetap bertahan.

5.3.2 Implikasi Teoritis

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, maka hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi teoritis sebagai berikut:

1. Pengaruh Ketidakpuasan terhadap Perpindahan Merek

Berdasarkan hasil analisis untuk variabel ketidakpuasan berpengaruh secara signifikan terhadap perpindahan merek pengguna provider kartu prabayar XL ke provider kartu prabayar Telkomsel, sehingga

hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Andriani (2015) dan Wibowo (2020) yang menyatakan bahwa variabel ketidakpuasan berpengaruh signifikan terhadap perpindahan merek. Hal ini membuktikan bahwa semakin tinggi ketidakpuasan pada provider kartu prabayar maka semakin tinggi pula perpindahan merek yang dilakukan.

2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Perpindahan Merek

Berdasarkan hasil analisis untuk variabel kualitas produk memiliki berpengaruh secara signifikan terhadap perpindahan merek pengguna provider kartu prabayar XL ke provider kartu prabayar Telkomsel, sehingga hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Anisa (2015) dan Widyaningrum (2022) yang menyatakan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap perpindahan merek. Hal ini membuktikan bahwa semakin tinggi kualitas produk pada provider kartu prabayar maka semakin tinggi pula perpindahan merek yang dilakukan.

3. Pengaruh Pencarian Variasi terhadap Perpindahan Merek

Berdasarkan hasil analisis untuk variabel pencarian variasi tidak berpengaruh terhadap perpindahan merek pengguna provider kartu prabayar XL ke provider kartu prabayar Telkomsel, sehingga hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andriani (2015) dan Wibowo (2020) karena mempunyai perbedaan waktu penelitian, tempat dan subjek penelitian. Hal ini berarti tidak

adanya pengaruh pada variabel pencarian variasi disebabkan adanya pengalaman penggunaan, kejenuhan konsumen terhadap suatu produk, serta banyaknya pilihan variasi tidak selalu mendorong konsumen untuk melakukan perpindahan merek.

4. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Perpindahan Merek

Berdasarkan hasil analisis untuk variabel kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap perpindahan merek pengguna provider kartu prabayar XL ke provider kartu prabayar Telkomsel, sehingga hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Widyaningrum (2022) dan Tamon (2019) dengan hasil kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap perpindahan merek. Hal ini membuktikan bahwa semakin tinggi kualitas layanan pada provider kartu prabayar maka semakin tinggi pula perpindahan merek yang dilakukan.

