

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan oleh penulis pada bagian Bab IV mengenai pengaruh kualitas pelayanan, harga dan inovasi produk terhadap keputusan pembelian provider digital by.U di Kota Bogor, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian provider digital by.U di Kota Bogor, dengan demikian untuk meningkatkan keputusan pembelian provider digital by.U di Kota Bogor dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara memberikan layanan terbaik sesuai yang diharapkan oleh pelanggan.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel harga terhadap keputusan pembelian provider digital by.U di Kota Bogor, dengan demikian untuk meningkatkan keputusan pembelian provider digital by.U di Kota Bogor dapat dilakukan dengan meningkatkan harga dengan cara menawarkan harga yang terjangkau, memberikan promo yang menarik dan kemudahan dalam melakukan pembayaran.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel inovasi produk terhadap keputusan pembelian provider

digital by.U di Kota Bogor, dengan demikian untuk meningkatkan keputusan pembelian provider digital by.U di Kota Bogor dapat dilakukan dengan meningkatkan inovasi produk dengan cara menambahkan variasi produk dan fitur pada aplikasi.

4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kualitas pelayanan, harga dan inovasi produk secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang diberikan sebagai berikut.

1. Bagi Perusahaan

Dalam penelitian ini, diharapkan sebagai perusahaan provider digital pertama di Indonesia, by.U terus mempertahankan kualitas pelayanan dan kecepatan jaringan internet. Oleh karena itu, penulis menyarankan agar perusahaan dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan dengan menyediakan gerai khusus bagi pelanggan by.U sehingga jika terjadi kendala atau permasalahan yang tidak dapat diselesaikan secara online dapat dilakukan dengan langsung bertemu *customer service*. Selain memberikan kualitas pelayanan yang baik, penulis juga menyarankan agar perusahaan selalu menawarkan harga yang terjangkau sehingga pelanggan dapat terus mempertimbangkan

dalam menggunakan provider by.U agar tidak beralih kepada produk lain yang sejenis.

Selain uraian saran sebelumnya, perusahaan diharapkan selalu berinovasi lebih baik lagi agar dapat menunjang kebutuhan pelanggan by.U dengan menciptakan variasi produk yang lebih banyak dibandingkan saat ini, baik dari segi jumlah kuota internet ataupun topping yang ditawarkan kepada pelanggan by.U dan juga meningkatkan fitur dalam aplikasi by.U serta menciptakan fitur yang baru dari sebelumnya.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan objek yang berbeda serta dengan pernyataan yang berbeda. Serta, diharapkan dapat menggunakan lebih banyak lagi aspek yang mempengaruhi keputusan pembelian selain dari kualitas pelayanan, harga dan inovasi produk. Misalnya kualitas produk, promosi, citra merek dan lain sebagainya.