

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

1. Ketidakpuasan konsumen berpengaruh positif terhadap keputusan perpindahan merek. Hal tersebut terbukti dengan nilai hitung sebesar 8,710 dengan probabilitas 0,000 dimana angka tersebut signifikan karena ( $p < 0,05$ ).
2. Karakteristik kategori produk berpengaruh positif terhadap keputusan perpindahan merek. Hal tersebut terbukti dengan nilai t hitung sebesar 8,930 dengan probabilitas 0,000 dimana angka tersebut signifikan karena ( $p < 0,05$ ).
3. Ketidakpuasan konsumen dan karakteristik kategori produk secara bersama samaberpengaruh terhadap keputusan perpindahan merek. Hal tersebut terbukti dengan nilai F hitung sebesar 269,260 dengan probabilitas 0,000 dimana angka tersebut signifikan karena ( $p < 0,05$ ).
4. Ketidakpuasan konsumen dan karakteristik kategori produk dimoderasi oleh kebutuhan mencari variasi berpengaruh positif terhadap keputusan perpindahan merek. Hal tersebut terbukti dengan nilai F hitung sebesar 269,260 dengan probabilitas 0,000 dimana angka tersebut signifikan karena ( $p < 0,05$ ).

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan, dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan
  - a. Mengevaluasi respon masyarakat terhadap kualitas tarif/ harga produk. Yaitu dengan melakukan promosi yang menarik dari segi tarif/kuota, sehingga dapat menahan pelanggan untuk tetap menggunakan Simcard tersebut. Selain itu diharapkan akan menarik pelanggan baru untuk mencoba atau berpindah ke merek Simcard lain.
  - b. Selalu berinovasi dengan fitur fitur yang ditawarkan sehingga pelanggan merasa puas dan secara tidak langsung hal ini dibuat untuk mempertahankan pelanggannya.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
  - a. Peneliti selanjutnya sebaiknya dilakukan dengan memperluas responden tidak hanya mahasiswa saja, tetapi dapat memperluas sampel pada masyarakat umum.
  - b. Menggunakan obyek penelitian dari berbagai operator jasa telekomunikasibaik GSM maupun CDMA, kosmetik, dan sepeda motor.

