

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan :

1. Kepuasan konsumen secara parsial memiliki pengaruh signifikan positif terhadap loyalitas pelanggan PT.Indosat.tbk di Surabaya pasca pengumuman layanan penyedia konten *penyedot pulsa* oleh BRTI
2. Zona toleransi secara parsial memiliki pengaruh signifikan positif terhadap loyalitas pelanggan PT.Indosat.tbk di Surabaya pasca pengumuman layanan penyedia konten *penyedot pulsa* oleh BRTI
3. Citra perusahaan secara parsial memiliki pengaruh signifikan positif terhadap loyalitas pelanggan PT.Indosat.tbk di Surabaya pasca pengumuman layanan penyedia konten *penyedot pulsa* oleh BRTI.
4. Kepuasan konsumen, zona toleransi dan citra perusahaan secara simultan memiliki pengaruh signifikan positif terhadap loyalitas pelanggan PT.Indosat.tbk di Surabaya pasca pengumuman layanan penyedia konten *penyedot pulsa* oleh BRTI.

Pasca pengumuman layanan penyedia konten *penyedot pulsa* oleh BRTI menjadi fenomena utama dalam penelitian ini. Namun apabila kita tinjau dari variabel

loyalitas, hampir semua pelanggan menyatakan akan tetap loyal pada provider selular PT.Indosat.tbk padahal apabila ditinjau dari variabel zona toleransi sebenarnya pelanggan tidak dapat menerima tindakan yang dilakukan PT.Indosat.tbk. Hal ini dikarenakan kebanyakan responden dalam penelitian ini tetap menggunakan layanan PT.Indosat.tbk pasca pengumuman layanan penyedia konten *penyedot pulsa* dikarenakan terpaksa. Poiesz dan Bloemer (1991) mengusulkan perlunya suatu zona evaluasi proses yang menghubungkan zona harapan dan zona hasil. Hal ini diusulkan karena zona toleransi dapat digunakan sebagai konstruk pemersatu antara harapan, kinerja dan hasil (Poiesz dan Bloemer 1991 dalam Robert Johnston 2007:48).

Pada latar belakang masalah penelitian ini juga dipaparkan bahwa banyak konsumen marah karena mengalami kerugian akibat pulsa disedot oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Namun, mereka bingung ke mana harus menuntut rugi atas kehilangan tersebut persepsi tersebut yang mengubah perangai konsumen menjadi lebih defensif terhadap PT.Indosat.tbk. Hal ini menunjang teori dari Yuille (1997) dan Catchpole yang mendefinisikan Citra perusahaan berasal dari ide-ide, perasaan, dan pengalaman konsumsi yang berkaitan dengan perusahaan yang akan diambil dari memori dan diubah menjadi gambar mental (Yuille dan Catchpole, 1997 dalam Chung-Yu Wang *et al*, 2012:61). Gambaran mental tersebut yang terbentuk pasca pengumuman layanan konten *penyedot pulsa* oleh para responden penelitian ini yang menganggap bahwa citra perusahaan PT.Indosat.tbk menurun.

Pada variabel kepuasan pelanggan dan zona toleransi pada penelitian ini memberikan hasil yang berbeda dengan penelitian terdahulu. Pada penelitian

terdahulu berdasarkan Li-Wei Wu *et al* menggunakan variabel moderat dalam penelitiannya (Li-Wei Wu *et al*, 2011). Selain itu terdapat latar belakang masalah, subjek dan wilayah yang berbeda dalam hal ini. Aspek-aspek tersebutlah yang dapat membuat hasil penelitian ini berbeda. Karena sifat dan budaya responden di tiap tempat bahkan negara bisa sangat berbeda. Masalah yang terdapat pada penelitian ini pun bisa menjadi salah satu faktor mengapa hasil pada variabel zona toleransi dan kepuasan konsumen bisa berbeda.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penelitian kali ini memiliki beberapa keterbatasan. Keterbatasan penelitian ini antara lain :

1. Wilayah penelitian hanya pada wilayah surabaya sehingga apabila pengambilan sampel pada wilayah lain hasilnya mungkin akan berbeda.
2. Pengambilan sampel untuk layanan pasca bayar masih sangat minim disebabkan sulitnya menemukan responden yang menggunakan layanan pasca bayar PT.Indosat.tbk.
3. Sebagian besar responden banyak yang tidak mengisi pertanyaan terbuka yang notabene bisa menggambarkan hasil penelitian ini menjadi lebih luas.

5.3. Saran

Dengan pertimbangan keterbatasan yang dimiliki maka dapat diajukan beberapa saran bagi penelitian selanjutnya yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pihak lain yang berkepentingan.

5.3.1. Saran bagi perusahaan PT.Indosat.tbk

Pasca pengumuman layanan penyedia konten *penyedot pulsa* oleh BRTI banyak konsumen marah karena mengalami kerugian akibat pulsa disedot oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Namun, mereka bingung ke mana harus menuntut rugi atas kehilangan tersebut. Rasa marah bercampur bingung itu mendorong sebagian pengguna telepon seluler menjadi bersikap sedikit antipati atau skeptis sehingga memilih tidak mengisi pulsa dalam jangka waktu yang lama atau memilih mengganti nomor telepon (<http://bali.antaranews.com/berita/15342/penyedotan-pulsa-potret-ketidakterdayaan-konsumen>).

Dalam kasus ini PT.Indosat.tbk menempati posisi nomor dua di bawah telkomsel dalam hal *penyedotan pulsa terbanyak*. Kepuasan, kredibilitas dan toleransi pelanggan akan turun apabila PT.Indosat.tbk tidak memberikan kompensasi yang berarti. Hal ini dibuktikan dalam variabel zona toleransi yang sebagian besar pelanggan sebenarnya tidak dapat menerima variasi, kesalahan dan inovasi PT.Indosat.tbk pasca pengumuman layanan penyedia konten *penyedot pulsa* oleh BRTI. Sebaiknya dalam hal ini juga PT.Indosat mengembalikan kerugian pelanggan secara merata agar mendapatkan kepercayaan kembali pada pelanggannya.

Dan yang terakhir kualitas, kinerja dan kompetensi layanan dan pelayanan *customer service* juga ditingkatkan dalam hal menangani pelanggan dengan tanggap sehingga pelanggan akan merasa aman apabila kasus tersebut terulang lagi. Karena pada hasil analisis deskriptif variabel zona toleransi mengalami penurunan yang

disebabkan kebanyakan dari responden sebenarnya tidak dapat menerima tindakan yang dilakukan PT.Indosat.tbk.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa semua variabel bebas berpengaruh signifikan positif terhadap variabel terikat. Pasca BRTI mengumumkan layanan penyedia konten *penyedot pulsa* pelanggan merasa banyak yang dirugikan. Alangkah baiknya apabila PT.Indosat.tbk memperhatikan variabel yang diteliti saat ini dan berusaha meningkatkannya. Secara parsial PT.Indosat.tbk perlu meningkatkan variabel zona toleransi karena zona toleransi memiliki kontribusi yang paling besar dalam hal mempengaruhi loyalitas pelanggan. Secara simultan ketiga variabel ini memiliki kontribusi yang sangat besar dan perlu ditingkatkan secara simultan pula oleh PT.Indosat.tbk. Perlu dilakukan sistem audit tidak terpolo oleh badan independen yang berkompetensi (dan berdaya atau empowered) guna memastikan bahwa prosedur control teknis telah diterapkan agar kasus tersebut tidak terulang lagi kedepannya. Hal ini dibutuhkan pemerintah yang lebih selektif dan mengawasi provider selular swasta yang ada di Indonesia terutama PT.Indosat.tbk yang notabene merupakan subjek pada penelitian kali ini.

5.3.2. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas cakupan wilayah survei kuesioner sehingga gambaran proyeksi pengguna PT.Indosat.tbk akan lebih luas. Sebaiknya peneliti selanjutnya menambahkan variabel yang terkait dengan aspek nilai yang dirasakan dan perubahan harga yang pada hasil penelitian Chung-Yu Wang *et al* yang terbukti berpengaruh tidak signifikan yang mungkin bisa didapat hasil

yang berbeda dengan lokasi dan adanya kasus *penyedotan pulsa* oleh konten provider (Chung-Yu Wang *et al*, 2011:68). Sehingga dapat diketahui lebih dalam bagaimana PT.Indosat.tbk dalam menangani ke semua aspek tersebut yang bisa dijadikan koreksi bagi PT.Indosat.tbk.

DAFTAR RUJUKAN

- Agung Wijaya, 2011 “Penyedotan Pulsa, Potret Ketidakberdayaan Konsumen” (<http://bali.antaraneews.com/berita/15342/penyedotan-pulsa-potret-ketidakberdayaan-konsumen>) diakses 25 Februari 2013
- Alida Palilati, 2009 ; “Pengaruh nilai pelanggan, kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan perbankan di sulawesi selatan”. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol. 9, No. 1.
- Andi Supangat. 2007. *Statistika dalam Kajian Deskriptif, Inferensi dan Nonparametrik*. Edisi Pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Ansy Lema, 2011 “Segera Tindak Kasus Pencurian Pulsa” (<http://www.perspektifbaru.com/wawancara/813>) diakses 20 Maret 2012.
- Campos, D. Fernandes dan Nóbrega, K. Cavalcanti ;”Importance and the zone of tolerance of customer expectations of fast food services”. *Journal of operations and supply chain management* 2 Pp. 56-71.
- Chung-Yu Wang dan Li-Wei Wu February, 2011: “Customer loyalty and the role of relationship length”. *Managing Service Quality* Vol. 22 No. 1.
- Imam Ghozali. “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*”
Penerbit : Universitas Diponegoro
- Juliansyah Noor. “*Metodologi Penelitian:Skripsi,Tesis,Disertasi dan Karya Ilmiah*”,
Penerbit : Prenada Media Group.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane. Keller. 2008. “*Manajemen Pemasaran*”. Jakarta. Erlangga.
- Lexy J. Moleang. 2006. “*Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi ke 20*”, Bandung. Rosdakarya
- Li-Wei Wu, 2009 ; “Satisfaction, inertia and customer loyalty in the varying levels of the zone of tolerance and alternative attractiveness”. *Journal of services marketing* vol. 25 No. 5 Pp.310-322.

- Li-Wei Wu dan Chung-Yu Wang, 2011; "Satisfaction and zone of tolerance: the moderating roles of elaboration and loyalty program". *Managing Service Quality* Vol. 22 No.1
- Malhotra, Naresh K. 2009. "*Riset Pemasaran Pendekatan Terapan*". Edisi keempat. Jakarta : Indeks
- Reza Wahyudi, 2011 "Pengembalian Uang Pencurian Pulsa Hampir Rp 1 Miliar" (http://tekno.kompas.com/read/2011/12/19/14521085/Pengembalian.Uang.Pencurian.Pulsa.Hampir.Rp.1.Miliar?utm_source=WP&utm_medium=Ktpidx&utm_campaign=Pencurian%20Pulsa) diakses 26 Oktober 2012.
- Robert Johnston, 2007 : "The Zone Of Tolerance: Exploring The Relationship Between Service Transactions And Satisfaction With The Overall". *Service International Journal of Service Industry Management*, vol 6
- Rr. Iramani, 2011 : "*Modul Statistika 2*". Surabaya: STIE Perbanas Surabaya
- Sudryatmo Winarto, 2011 "BRTI: Umumkan Konten Provider Penyedot Pulsa" (<http://wartapedia.com/tekno/telko/operator/6500-brti-umumkan-konten-provider-penyedot-pulsa.html>) diakses pada tanggal 20 maret 2012
- Tyo, 2011 "Polemik Kasus Pencurian Pulsa Melalui Layanan SMS Premium" (<http://portal.paseban.com/regulation/2931/sms-premium>) diakses 13 April 2012
- Zahid H. Shoeb, 2010. ; "Identifying service superiority, zone of tolerance and underlying dimensions service quality attributes in a private university library in bangladesh". *Library review* vol. 60 No.4 Pp. 34-49