

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perpindahan merek, melalui penelitian yang dilakukan di Kecamatan Ambarawa, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Faktor ekstrinsik dan intrinsik merupakan faktor yang menentukan konsumen dalam melakukan perpindahan merek. Hasil penelitian mengenai faktor ekstrinsik dan intrinsik menunjukkan hal di bawah ini :

- a. Dari hasil analisis faktor terhadap faktor yang menentukan perilaku perpindahan merek, baik faktor ekstrinsik (kualitas produk, harga, promosi, munculnya produk baru dan distribusi) maupun faktor intrinsik (faktor ketidakpuasaan dan perilaku mencari variasi) dapat diketahui bahwa pada faktor ekstrinsik lima faktor dinyatakan valid dan pada faktor intrinsik yaitu ketidakpuasaan dan perilaku mencari variasi juga keduanya dinyatakan valid.
  
- b. Dari hasil penelitian diketahui bahwa faktor ekstrinsik yaitu faktor kualitas produk, harga, promosi, munculnya produk baru dan distribusi menentukan perilaku perpindahan merek pada pengguna SIM Card

Indosat namun hanya faktor distribusi yang sangat mempengaruhi konsumen untuk melakukan perilaku perpindahan merek, ini dapat dilihat dari tanggapan konsumen mengenai faktor distribusi yaitu sangat setuju sebesar 56 %.

- c. Pada faktor instrinsik yaitu faktor ketidakpuasaan dan perilaku mencari variasi, mempengaruhi perilaku perpindahan merek pada pengguna SIM Card namun hanya faktor melakukan variasi merupakan faktor yang sangat menentukan pengguna SIM Card untuk melakukan perilaku perpindahan merek. Ini dapat dilihat dari tanggapan konsumen mengenai faktor melakukan variasi yaitu sangat setuju sebesar 56 %.

## 5.2 Saran

Saran yang diajukan peneliti berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, sebagai bahan pertimbangan bagi berbagai pihak yang membutuhkan adalah sebagai berikut:

1. Pada faktor ekstrinsik, agar produsen menjaga agar pelanggan SIM Card tidak mudah berpindah merek SIM Card lain. Produsen sebaiknya lebih memperhatikan dan memperbaiki faktor harga karena faktor harga merupakan faktor yang banyak dipilih konsumen sebagai faktor yang menentukan perilaku perpindahan merek yaitu sebesar 52%. Sebaiknya produsen SIM Card lebih intensif memberikan paket harga

khusus dan melakukan promosi penjualandengan memberikan isi bonus-bonus tertentu seperti sms gratis, internet gratis dan lainnya.

2. Pada faktor instrinsik, agar produsen dapat meningkatkan penjualan dan menjaga agar pelanggan SIM Card tidak mudah berpindah merek lain, produsen SIM Card sebaiknya lebih memperhatikan dan memperbaiki faktor melakukan variasi. Hal inidikarenakan faktor melakukan variasi adalah faktor instrinsik yang paling banyak dipilih konsumen sebagai faktor yang menentukan perilaku perpindahan merek yaitu sebesar 56%. Sebaiknya produsen SIM Card lebih dapat menyesuaikan harapan konsumen yang dibentuk berdasarkan pesan yang diterima dari para penjual(sales) maupun sumber-sumber informasi lain dengan kinerja produk, atau dengan kata lain produsen SIM Card lebih meningkatkan distribusi ke berbagai wilayah.