

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

- 1) Analisis faktor yang telah dilakukan dalam penelitian ini telah merangkum 22 variabel menjadi 6 faktor, sehingga jumlah variabel berkurang menjadi 17 variabel (sisanya gugur). Dan berikut adalah faktor-faktor yang mendorong konsumen muda di kota Semarang untuk berpindah merek dari BlackBerry ke *smartphone* merek lain:
 - a. Faktor pertama adalah faktor pendukung merek dan lingkungan, dengan nilai persentase varians sebesar 18,256% dari nilai *eigenvalues* sebesar 3,286.
 - b. Faktor kedua adalah faktor kualitas dan eksklusivitas produk, dengan nilai persentase varians sebesar 12,866% dari nilai *eigenvalues* sebesar 2,316.
 - c. Faktor ketiga adalah faktor *benefit and cost*, dengan nilai persentase varians sebesar 8,802% dari nilai *eigenvalues* sebesar 1,584.
 - d. Faktor keempat adalah faktor keluarga dan teman, dengan nilai persentase varians sebesar 7,831% dari nilai *eigenvalues* sebesar 1,410.

- e. Faktor kelima adalah faktor kesulitan yang dialami konsumen, dengan nilai persentase varians sebesar 6,579% dari nilai *eigenvalues* sebesar 1,184.
 - f. Faktor keenam adalah faktor promosi dan perkembangan teknologi, dengan nilai persentase varians sebesar 5,977% dari nilai *eigenvalues* sebesar 1,076.
- 2) Dari hasil penelitian ini, dapat dilihat bahwa faktor pendukung merek dan lingkungan menjadi faktor yang paling dominan dalam mendorong konsumen muda di kota Semarang untuk berpindah merek dari BlackBerry ke *smartphone* merek lain, dengan nilai persentase varians sebesar 18,256% dari *eigenvalues* sebesar 3,286. Faktor tersebut terdiri dari 3 (tiga) variabel, yaitu variabel pembelian *smartphone* kedua, variabel *brand ambassador* tidak menarik, dan variabel pengaruh lingkungan pendidikan/pekerjaan.

5.2. Saran

Berikut adalah saran-saran yang diberikan oleh peneliti menurut hasil yang didapat dalam penelitian ini:

- 1) BlackBerry sebaiknya dapat mengembangkan *smartphone* pilihan kedua untuk konsumen, namun tetap dengan fungsi yang lebih lengkap dan harga yang lebih terjangkau.
- 2) BlackBerry sebaiknya meninjau ulang langkah penggunaan *brand ambassador*, karena langkah tersebut akan menjadi langkah strategi

yang mahal karena harus merekrut dua *public figure* sekaligus, misalnya Raisa dan Sandiaga Uno.

- 3) BlackBerry sebaiknya mengembangkan fitur maupun aplikasi yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen khususnya yang berkaitan dengan dunia pendidikan dan pekerjaan, misalnya dengan mengembangkan *document viewer* sendiri yang dapat digunakan untuk membaca modul materi pembelajaran atau dengan membuat aplikasi khusus yang digunakan untuk melakukan presentasi langsung via perangkat BlackBerry.
- 4) Pemilihan material sebaiknya lebih diperhatikan sehingga produk dapat bertahan lama, seperti peningkatan kualitas material baterai sehingga tidak cepat habis, atau agar baterai tidak mengembang.
- 5) BlackBerry harus meningkatkan kemampuan *random access memory* (RAM) ataupun memori internalnya sehingga masalah *hang* dapat diminimalisir. Misalnya dengan mengembangkan RAM yang mampu bekerja secara optimal meskipun banyak aplikasi yang sedang berjalan di balik layar.
- 6) Meskipun kini *BlackBerry Messenger* (BBM) sudah dapat diakses oleh *smartphone* selain BlackBerry, sebaiknya RIM tetap meningkatkan kinerja aplikasi pengirim pesan instan tersebut. Karena dampak positif yang didapat oleh BBM juga akan dirasakan oleh RIM atau BlackBerry.
- 7) BlackBerry sebaiknya dapat lebih mengembangkan inovasi untuk produk-produk yang mereka produksi, sehingga setiap perangkat

smartphone yang dihasilkan BlackBerry memiliki fitur-fitur khas dan variasinya masing-masing, misalnya dengan menambah fitur *screen gesture* untuk dapat membuka *tools* atau aplikasi yang diinginkan secara instan.

- 8) BlackBerry dapat memanfaatkan referensi keluarga dan teman, misalnya dengan mengadakan promosi potongan harga jika konsumen mampu mengajak anggota keluarga atau teman-temannya untuk membeli BlackBerry.
- 9) BlackBerry sebaiknya dapat lebih memenuhi gaya hidup konsumennya, misalnya dengan mengembangkan aplikasi *fitness & running tracker* khusus untuk konsumen yang menggemari olahraga kebugaran tubuh dan lari.
- 10) BlackBerry sebaiknya dapat mempermudah dan mempercepat proses perbaikan perangkat *smartphone* atau dapat memastikan perangkat *smartphone* milik konsumen bisa diperbaiki atau tidak.
- 11) Langkah-langkah rumit dalam mengunduh aplikasi lewat *BlackBerry Application World* sebaiknya dipermudah sehingga tidak merepotkan konsumen.
- 12) BlackBerry sebaiknya mengeluarkan dananya lebih banyak untuk promosi iklan media cetak maupun elektronik dan pengembangan teknologi untuk perangkat *smartphone*-nya, misalnya seperti pengembangan teknologi kamera dengan megapiksel yang lebih tinggi, teknologi *fingerprint scan*, dan fitur-fitur inovatif lainnya.