

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berikut beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian dan pembahasan di atas:

1. Hipotesis pertama (H_a) diuji, dan hasilnya menunjukkan bahwa brand switching di antara customer satisfaction FEBI UINSU Medan berpengaruh positif dan signifikan terhadap brand switching pada mahasiswa. Hal ini mengindikasikan minat mahasiswa untuk beralih ke provider digital By.U meningkat secara proporsional dengan customer satisfaction.
2. Hipotesis kedua (H_a) diuji, selanjutnya, peneliti menunjukkan bahwa mahasiswa di FEBI UINSU Medan lebih cenderung *switch* ketika brand trust positif dan signifikan. Hal ini menunjukkan minat mahasiswa untuk beralih ke By.U sebagai penyedia digital meningkat secara proporsional dengan tingkat kepercayaan mereka terhadap By.U.
3. Hipotesis ketiga (H_a) diuji, selanjutnya, peneliti menunjukkan bahwa mahasiswa FEBI UINSU Medan lebih cenderung switch ketika brand image positif dan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa lebih mungkin untuk beralih ke penyedia digital By.U jika produk memiliki citra positif.
4. Hipotesis keempat (H_a) diuji, selanjutnya, peneliti menunjukkan bahwa mahasiswa FEBI UINSU Medan lebih cenderung *switch* ketika *customer satisfaction*, *brand trust* dan *brand image* berpengaruh positif dan signifikan. Hal ini mengindikasikan semakin besar kepuasan, kepercayaan dan citra yang diberikan oleh produk kepada mahasiswa maka akan tinggi juga minat perpindahan terhadap provider digital By.U.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya maka ada beberapa saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya, yaitu:

a) Bagi Pemerintah

Ini dapat menjadi sumber informasi untuk perumusan kebijakan yang tepat untuk melindungi pengguna penyedia internet dan digital Indonesia.

b) Bagi Mahasiswa

Bagi pengguna provider digital By.U pada mahasiswa FEBI UINSU Medan, agar dapat mempertimbangkan fungsi/kegunaan ketika membeli barang, mengonsumsi barang/jasa sesuai kebutuhan dan mendahulukan kebutuhan tersebut, serta menggunakan skala prioritas.

c) Bagi Penelitian Lainnya

Bagi peneliti lain, agar dapat menggunakan variabel independen (bebas) yang berbeda dan beragam, dan dapat lebih memperkuat pembahasan yang ada serta memperluas responden dalam penelitian