

DAFTAR PUSTAKA

Annual Report Telkom Flexi 2004

Arikunto, Suharsimi, 2002, **“Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek”**,
Edisi Revisi V, PT Rineka Cipta, Jakarta.

Bisnis Plan Telkom Flexi 2003 – 2007

Friedman, Lawrence. G and Timothy R. Furey. (2003). ***The Channel Advantage***.
Jakarta, Erlangga.

Keegan, Warren. J, Sandra E. Moriarty, and Thomas R. Duncan. (1995).
Marketing, Second edition, New Jersey, Prentice Hall.

Kotler, Philip, 2003, **“Marketing Management”**, Eleventh Edition, Prentice Hall, New Jersey, USA.

, & Armstrong, 2004, **“Principles of Marketing”**, Tenth Edition, Prentice Hall, New Jersey, USA.

Laporan Marketing Divisi Fixed Wireless Network TELKOM 2004

Marketing Plan Telkom Flexi 2004 & 2005
Riset penelitian dan pengembangan saluran distribusi Flexi Trendy di DIVRE II, 2004, Telkom MCC.

Santoso, Singgih, 2002, **“SPSS Statistik Multivariat”**, PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta.

Setiadi, J. Nugroho, 2003, **“Prilaku konsumen, konsep dan implikasi untuk strategi dan penelitian pemasaran”**, Prenada Media, Jakarta.

Sugiono, 2004, **“Metode Penelitian Bisnis”**, Cetakan Keenam, CV Alfabeta, Bandung.

Umar, Husein, 2002, **“Metode Riset Bisnis”**, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

KUESIONER

EVALUASI BAURAN PEMASARAN FLEXI TRENDY BERDASARKAN PERSEPSI PELANGGAN – NON PELANGGAN UNTUK MENINGKATKAN PENJUALAN FLEXI TRENDY

(Studi kasus : DIVRE II)

Ditengah kesibukan dan keterbatasan waktu yang saudara/i miliki, dengan segala kerendahan hati saya mengharapkan kesediaan anda untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi kuesioner ini.

Kuesioner ini berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai persepsi saudara/i mengenai kebijakan bauran pemasaran Flexi Tendy yang telah diterapkan oleh manajemen TELKOM. Informasi yang diberikan, sepenuhnya akan kami rahasiakan. Dari hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan masukan bagi pihak manajemen TELKOM guna menyusun kebijakan bauran pemasaran Flexi Trendy pada masa yang akan datang.

Akhirnya saya mengucapkan terima kasih atas kerjasama saudara/i dalam mengisi kuesioner ini.

Hormat Saya,

Rubby Kurniawan

BAGIAN I

Data Responden :

No responden :

PETUNJUK PENGISIAN : ANDA DIMOHON MEMBERI TANDA ✓ PADA JAWABAN YANG DIANGGAP PALING SESUAI !

1. Jenis kelamin Anda?

Laki-laki Perempuan

2. Berapakah usia Anda saat ini? tahun

3. Pekerjaan Anda saat ini ?

Pelajar
 Mahasiswa
 Pegawai negeri
 Pegawai swasta
 Wiraswastawan
 ABRI
 lain-lain, sebutkan.....

4. Apakah Anda pengguna telepon selular ?

Ya Tidak

5. Berapa banyak telepon selular yang Anda miliki ?

1 buah 2 buah > 2 buah

6. Sim card apakah yang Anda gunakan saat ini ? (*jawaban boleh lebih dari satu*)

Simpati
 Mentari

- IM 3 smart
- XL Jempol
- XL Bebas
- Fren
- Halo
- Matrix
- IM bright
- X Plor
- lain-lain, sebutkan.....

7. Berapakah rata-rata pendapatan Anda per-bulan?

- < 500.000
- 500.000 - 1.000.000
- 1.000.000 – 2.500.000
- > 2.500.000

8. Apakah Anda menggunakan produk Pra bayar Flexi Trendy?

- Ya (*Lanjutkan ke pertanyaan no 10*)
- Tidak (*Lanjutkan ke pertanyaan pada BAGIAN II*)

9. Manfaat Flexi Trendy menurut anda.....

- Prestige, karena menggunakan teknologi baru yang lebih canggih (CDMA) dan memiliki fitur beragam
- Memudahkan saya untuk berkomunikasi dengan kerabat terdekat (Teman, saudara dll)
- Menunjang pekerjaan dan bisnis saya.

10. Berapa kali dalam 1 bulan Anda biasa mengisi voucher Flexi Trendy ?

(*contoh 1 kali / 1 bulan*)

..... kali/ bulan

11. Nilai nominal voucher Flexi Trendy yang sering Anda beli ?

- | | | |
|----------------------------------|----------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 10.000 | <input type="checkbox"/> 20.000 | <input type="checkbox"/> 50.000 |
| <input type="checkbox"/> 100.000 | <input type="checkbox"/> 150.000 | <input type="checkbox"/> Lainnya, sebutkan..... |

12. Untuk aktifitas apa Anda gunakan sebagian pulsa Flexi Trendy Anda?

- Menerima panggilan
- Melakukan panggilan lokal
- Melakukan Panggilan interlokal/ selular
- Akses data/ internet
- SMS
- lain –lain, sebutkan.....

13. Dari mana Anda memperoleh informasi tentang produk pra bayar Flexi Trendy ?

- | | | |
|--|--|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Koran | <input type="checkbox"/> Radio | <input type="checkbox"/> Majalah |
| <input type="checkbox"/> Televisi | <input type="checkbox"/> Pameran | <input type="checkbox"/> Internet |
| <input type="checkbox"/> Poster/ Spanduk | <input type="checkbox"/> Lain-lain, sebutkan | |

BAGIAN II

Persepsi pelanggan – Non pelanggan thd bauran pemasaran Flexi Trendy

Menurut Penilaian/ Persepsi anda, Bagaimana Pelaksanaan Kebijakan Bauran Pemasaran Flexi Trendy di Bawah Ini?

PETUNJUK PENGISIAN : ANDA DIMOHON MEMBERI TANDA ✓ PADA JAWABAN YANG DIANGGAP PALING SESUAI !

NO	ITEM PERTANYAAN	SANGAT SETUJU	SETUJU	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
A	<u>Product / Produk :</u> Kualitas Pr 1 Telkom Flexi memeliki kualitas suara yang jernih	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pr 2	Telkom Flexi memiliki sinyal yang kuat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pr 3	Kini Telkom Flexi memiliki <i>coverage area</i> (cakupan wilayah) yang luas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pr 4	Jenis Produk Fitur yang ditawarkan sangat beragam dan berguna (contoh : <i>call forwarding</i> , <i>call waiting</i> , <i>three party etc.</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Pr 5	Layanan <i>content</i> yang ditawarkan beragam dan berguna (contoh : <i>horoscope, SMS voting, etc</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pr 6	Denominasi/ nilai voucher yang ditawarkan beragam	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pr 7	Merk, ciri dan kemasan <i>Starter pack</i> (kartu perdana) Flexi Trendy memiliki desain yang menarik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pr 8	<i>Voucher</i> Flexi Trendy memiliki desain yang menarik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	<u>Price / Harga</u> Harga yang tercantum				
Pi 9	Harga <i>starter pack</i> (kartu perdana) yang ditawarkan terjangkau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pi 10	Harga <i>voucher</i> yang ditawarkan terjangkau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pi 11	Tarif panggilan Flexi Trendy murah bagi saya	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pi 12	Tarif SMS Flexi Trendy murah bagi saya	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pi 13	Tarif <i>down load</i> data/ akses internet Flexi Trendy murah bagi saya	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

NO	ITEM PERTANYAAN	SANGAT SETUJU	SETUJU	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
C	<u>Place / Tempat</u>				
Pl 14	Saluran Kantor pelayanan Telkom yang banyak tersedia dimana-mana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pl 15	Outlet hand phone banyak yang menjual <i>starter pack</i> (kartu perdana) Flexi Trendy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pl 16	Outlet hand phone banyak yang menjual <i>voucher</i> Flexi Trendy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Pilihan Lokasi				
Pl 17	Kantor pelayanan Telkom memiliki lokasi yang strategis dan mudah terjangkau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pl 18	Saya dapat dengan mudah mendapatkan <i>starter pack</i> (kartu perdana) Flexi Trendy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pl 19	Saya dapat dengan mudah mendapatkan <i>voucher</i> Flexi Trendy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

NO	ITEM PERTANYAAN	SANGAT SETUJU	SETUJU	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
Pm 20	<p><u>Promotion / Promosi</u></p> <p>Periklanan</p> <p>Saya mengetahui dan sering melihat iklan “double hit bonus” , dan “ngomong berbonus 3” di TV</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pm 21	<p>Saya mengetahui dan sering mendengar iklan “double hit bonus” , dan “ngomong berbonus 3” di radio</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pm 22	<p>Saya mengetahui dan sering melihat iklan “double hit bonus” , dan “ngomong berbonus 3” di koran, tabloid dan majalah</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pm 23	<p>Saya mengetahui dan sering melihat iklan “double hit bonus”, “ngomong berbonus 3” dan materi promosi Flexi Trendy lainnya dalam bentuk spanduk, poster, pamphlet, hanging banner etc.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

NO	ITEM PERTANYAAN	SANGAT SETUJU	SETUJU	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
Pm 24	Undian berhadiah yang disediakan melalui program “double hit bonus” dan “ngomong berbonus 3” menguntungkan bagi saya	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pm 25	Program penjualan <i>bundling</i> dengan vendor terminal menguntungkan bagi saya (contoh : <i>bundling</i> terminal Flexi – Nokia)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pm 26	Pameran Telkom Flexi perlu sering diadakan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pm 27	HUMAS Situs Telkom Flexi membantu saya untuk mendapatkan informasi terbaru mengenai Telkom Flexi, terutama Flexi Trendy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pm 28	Saya sering melihat dan mendengar berita mengenai Telkom Flexi, terutama Flexi Trendy di media masa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

NO	ITEM PERTANYAAN	SANGAT SETUJU	SETUJU	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
Pp 30	Petugas <i>front liner</i> Telkom (147, plasa Telkom) memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan informasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pp 31	Petugas <i>front liner</i> Telkom (147, plasa Telkom) memiliki sifat ramah dan sopan kepada pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pp 32	Petugas outlet penjual <i>starter pack</i> (kartu perdana)/ voucher Flexi Trendy dapat melayani pelanggan dengan baik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ph 33	<p><u>Physical Evidence / Sarana</u></p> <p><u>Fisik</u></p> <p>Seragam petugas kantor pelayanan Telkom mencirikan identitas Telkom Flexi</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ph 34	Seragam outlet penjual <i>starter pack</i> (kartu perdana)/ voucher Flexi Trendy mencirikan identitas Telkom Flexi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ph 35	Atribut Telkom Flexi (contoh : poster, <i>hanging banner, standingbanner, spanduk</i>) terdapat di kantor pelayanan Telkom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ph 36	Atribut Telkom Flexi (contoh : poster, <i>hanging banner, standingbanner, spanduk</i>) terdapat di outlet penjual <i>starter pack</i> (kartu perdana)/ voucher Flexi Trendy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ph 37	Mobil operasional P.T Telkom mencirikan identitas Telkom Flexi				
Ph 38	Gedung kantor pelayanan P.T Telkom mencirikan identitas Telkom Flexi				

Bila Anda pengguna/ pelanggan Flexi Trendy silahkan lanjutkan pada pertanyaan dibawah ini !!!!. **Bila Anda** bukan pengguna/ pelanggan Flexi Trendy **maka STOP !!!.**

BAGIAN III.

Persepsi pelanggan thd bauran pemasaran Flexi Trendy

Keterangan : Bagian ini hanya diisi oleh PELANGGAN/ PENGGUNA FLEXI TRENDY !!!!

Menurut Penilaian/ Persepsi Anda, Bagaimana **Pelaksanaan Kebijakan Bauran Pemasaran Flexi Trendy** di Bawah Ini?

PETUNJUK PENGISIAN : ANDA DIMOHON MEMBERI TANDA ✓ PADA JAWABAN YANG DIANGGAP PALING SESUAI !

NO	ITEM PERTANYAAN	SANGAT SETUJU	SETUJU	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
Pr 37	SMS yang saya kirim ke setiap operator yang lain jarang ada yang gagal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pr 38	SMS yang dikirim dari operator lain ke nomor Flexi Trendy saya pasti selalu saya terima	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pr 39	Terputusnya panggilan (<i>dropp call</i>) jarang terjadi bila saya sedang melakukan komunikasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Pr 40	Telkom Flexi memiliki kecepatan dalam mendown load data/ akses internet dibandingkan dengan operator lain	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pi 41	Potongan tarif panggilan pada waktu malam hari (non jam sibuk) menguntungkan bagi saya	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Po 42	Proses pengisian pulsa berlangsung dengan mudah dan cepat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Po 43	Proses pengecekan pulsa berlangsung dengan mudah dan cepat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Po 44	Keakuratan jumlah pulsa yang tersisa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

.....Terimakasih atas kerjasama Anda....