

## BAB 6

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka didapat kesimpulan:

1. Faktor yang dipentingkan oleh mahasiswa dalam memutuskan pembelian kartu perdana.

- Kelengkapan paket kartu perdana yang ditawarkan (*games*, media sosial, *video streaming*, *music streaming*, internet 4G, internet semua jaringan)
- Variasi paket kartu perdana yang ditawarkan (telepon, SMS, *games*, musik, video, internet 4G, internet semua jaringan)
- Kemenarikan variasi paket kartu perdana yang ditawarkan
- Kekuatan jangkauan sinyal
- Kualitas penggunaan internet di semua jaringan (2G, 3G, dan 4G) untuk mencari informasi dan aktivitas lainnya yang menggunakan koneksi internet
- Internet dapat digunakan di sepanjang hari tanpa ada batasan waktu (misalkan kuota untuk jam 00-06)
- Kewajaran harga untuk di tingkat mahasiswa
- Harga yang bersaing dengan kompetitor sejenis
- Harga dibandingkan dengan variasi paket yang ditawarkan
- *Booth* penjualan yang berada di lokasi pusat keramaian
- Kebersihan lokasi tempat pendirian *booth* penjualan
- Frekuensi promosi tentang kartu perdana di berbagai macam media (media sosial, cetak, elektronik, dll)
- Frekuensi *event-event* kampus yang disponsori dengan *brand* kartu perdana
- Frekuensi *brand* kartu perdana mensponsori acara untuk anak muda

- Kemerarikan program promosi yang mendorong para konsumen untuk melakukan pembelian sesegera mungkin
- Kemerarikan *event-event* kampus yang disponsori dengan *brand* kartu perdana
- Kemerarikan acara yang dibuat oleh kartu perdana (contoh: *Games Competition*, dll)
- Kemerarikan promosi khusus kartu perdana di *event-event* kampus
- Kemerarikan bonus untuk setiap pembelian kartu perdana
- Kemerarikan pemberian poin untuk setiap transaksi pengisian ulang pulsa, pembelian paket, dan perpanjangan paket untuk ditukarkan dengan voucher atau pun keuntungan lain yang disediakan seperti diskon untuk ditukarkan dengan perusahaan lain yang bekerja sama dengan *brand* kartu perdana
- Kemerarikan promosi tentang kartu perdana di media sosial (*Instagram, Facebook, Twitter, Line*, dll)
- Kemerarikan promosi tentang kartu perdana di media elektronik (Televisi, Radio, dll)
- Kemerarikan kerjasama *merchant* lain dengan *brand* kartu perdana dalam hal memberikan keuntungan untuk pelanggan (contoh: dengan menggunakan *TCash* di *Chatime* ada diskon khusus)
- Pemberitahuan melalui pesan singkat untuk memberikan informasi sisa untuk masing-masing kuota dari fitur yang diberikan

2. Pengaruh kinerja LOOP terhadap keputusan mahasiswa untuk membeli atau tidak membeli kartu perdana LOOP.

Setelah melakukan pengolahan data menggunakan *discriminant analysis*, didapatkan variabel kinerja LOOP yang mempengaruhi keputusan mahasiswa.

- Kualitas penggunaan internet di semua jaringan (2G, 3G, dan 4G) untuk mencari informasi dan aktivitas lainnya yang menggunakan koneksi internet (VAR00005)

- Kebersihan lokasi tempat pendirian *booth* Telkomsel (VAR00011)

### 3. Kinerja LOOP menurut mahasiswa.

Berdasarkan hasil kuesioner penelitian tingkat kinerja nilai rata-rata yang didapatkan sebesar 3,135. Nilai  $3,135 > 3$  yang memiliki arti indikator baik dalam pernyataan variabel yang ditanyakan kepada responden, tetapi nilai tersebut masih jauh dari nilai 4 yang merupakan indikator sangat baik untuk menyatakan tingkat kinerja LOOP menurut mahasiswa. Sehingga perlu adanya peningkatan kinerja LOOP untuk semua variabel.

### 4. Kepuasan mahasiswa terhadap kinerja LOOP.

Berdasarkan pengolahan data dengan melakukan uji hipotesis, didapatkan hal-hal apa saja yang memuaskan dan tidak memuaskan mahasiswa. Berikut adalah hal-hal yang membuat mahasiswa puas dan tidak puas:

#### a. Faktor yang dianggap puas oleh mahasiswa:

- Kelengkapan paket LOOP yang ditawarkan (*games*, media sosial, *video streaming*, *music streaming*, internet 4G, internet semua jaringan)
- Variasi paket LOOP yang ditawarkan (telepon, SMS, *games*, musik, video, internet 4G, internet semua jaringan)
- Kemenarikan variasi paket LOOP yang ditawarkan
- Kebersihan lokasi tempat pendirian *booth* Telkomsel
- Frekuensi promosi tentang kartu perdana LOOP di berbagai macam media (media sosial, cetak, elektronik, dll)
- Kemenarikan promosi khusus LOOP di *event-event* kampus
- Kemenarikan bonus untuk setiap pembelian kartu perdana LOOP
- Kemenarikan promosi tentang LOOP di media elektronik (Televisi, Radio, dll)

- Pemberitahuan melalui pesan singkat untuk memberikan informasi sisa untuk masing-masing kuota dari fitur yang diberikan
- b. Faktor yang dianggap tidak puas oleh mahasiswa:
  - Kualitas penggunaan internet di semua jaringan (2G, 3G, dan 4G) untuk mencari informasi dan aktivitas lainnya yang menggunakan koneksi internet
  - Internet dapat digunakan di sepanjang hari tanpa ada batasan waktu (misalkan kuota untuk jam 00-06)
  - Kewajaran harga untuk di tingkat mahasiswa
  - Harga yang bersaing dengan kompetitor sejenis
  - Harga dibandingkan dengan variasi paket yang ditawarkan
  - Frekuensi *event-event* kampus yang disponsori dengan *brand* kartu perdana LOOP
  - Frekuensi *brand* LOOP mensponsori acara untuk anak muda
  - Kemerarikan program promosi yang mendorong para konsumen untuk melakukan pembelian sesegera mungkin
  - Kemerarikan *event-event* kampus yang disponsori dengan *brand* LOOP
  - Kemerarikan acara yang dibuat oleh LOOP (contoh: *Games Competition*, dll)
  - Kemerarikan pemberian poin untuk setiap transaksi pengisian ulang pulsa, pembelian paket, dan perpanjangan paket untuk ditukarkan dengan voucher atau pun keuntungan lain yang disediakan seperti diskon untuk ditukarkan dengan perusahaan lain yang bekerja sama dengan *brand* kartu perdana
  - Kemerarikan promosi tentang LOOP di media sosial (*Instagram*, *Facebook*, *Twitter*, *Line*, dll)
  - Kemerarikan kerjasama *merchant* lain dengan Telkomsel dalam hal memberikan keuntungan untuk pelanggan (contoh: dengan menggunakan *TCash* di *Chatime* ada diskon khusus)

5. Usulan yang dapat dilakukan oleh LOOP dan PT Telkomsel Indonesia untuk dapat meningkatkan konsumen di segmen anak muda khususnya di tingkat mahasiswa.

- Prioritas Perbaikan 1

Variabel 5: Kualitas penggunaan internet di semua jaringan (2G, 3G, dan 4G) untuk mencari informasi dan aktivitas lainnya yang menggunakan koneksi internet (*browsing, download, upload, dll*).

Dapat terus meningkatkan terus pelayanan untuk jaringan internet 4G dan memperluas daerah yang dapat menggunakan jaringan 4G serta terus menjaga jaringan yang stabil, langsung merespon masalah yang terjadi dengan melakukan perbaikan dan untuk mencegah masalah tersebut terjadi lagi bisa dilakukan *maintenance* secara berkala.

- Prioritas Perbaikan 2

Variabel 11: Kebersihan lokasi tempat pendirian *booth* Telkomsel.

Untuk karyawan yang melakukan penjualan diharapkan agar selalu memperhatikan, menjaga kebersihan di lokasi penjualan atau dapat memanggil petugas kebersihan jika tersedia di lokasi sekitar *booth*.

- Prioritas Perbaikan 3

Variabel 14: Frekuensi *brand* LOOP mensponsori acara untuk anak muda.

LOOP dapat menaikkan frekuensi dalam hal mensponsori acara anak muda yang diadakan di kampus-kampus dan juga dapat mensponsori acara-acara yang banyak diadakan setiap tahunnya untuk acara anak muda.

- Prioritas Perbaikan 4

Variabel 9: Harga dibandingkan dengan variasi paket yang ditawarkan.

LOOP dapat memperbaiki paket yang disertakan saat pembelian kartu perdana seperti besaran kuota internet. Harga yang dapat ditawarkan

bisa berkisar Rp 50.000,00 – Rp 100.000,00 dengan memperhatikan besaran kuota yang diberikan. Paket yang bisa disertakan dengan kartu perdana dengan harga Rp 70.000,00 dilengkapi paket 12 GB (8 GB Internet + 2 GB *Video Max* + 2GB *Whatsapp, Line, Instagram*) tetapi harus ada pembaharuan untuk aplikasi yang disertakan untuk *video streaming, music streaming, dan games*.

- Prioritas Perbaikan 5

Variabel 20: Kemenarikan pemberian poin untuk setiap transaksi pengisian ulang pulsa, pembelian paket, dan perpanjangan paket untuk ditukarkan dengan *voucher* atau pun keuntungan lain yang disediakan seperti diskon untuk ditukarkan dengan perusahaan lain yang bekerja sama dengan PT Telkomsel.

Untuk kemenarikan pemberian poin agar diperjelas manfaat yang akan diterima oleh konsumen, menambahkan besaran poin dalam setiap transaksi yang dilakukan, dan menambahkan *merchant-merchant* yang bekerja sama untuk melakukan penukaran poin.

- Prioritas Perbaikan 6

Variabel 7: Kewajaran harga untuk di tingkat mahasiswa.

Harga yang ditawarkan oleh LOOP sebesar Rp 25.000,00 untuk kartu perdana dan kuota internet. Hal yang perlu diperhatikan adalah penyesuaian untuk besaran kuota internet yang diberikan.

- Prioritas Perbaikan 7

Variabel 8: Harga yang bersaing dengan kompetitor sejenis.

LOOP perlu memperhatikan kompetitor-kompetitor dan memberikan harga yang bersaing dengan kompetitor sejenis.

- Prioritas Perbaikan 8

Variabel 6: Internet dapat digunakan di sepanjang hari tanpa ada batasan waktu (misalkan kuota untuk jam 00-06).

Diharapkan LOOP dapat menyediakan fitur internet yang bebas dipakai kapan saja dan tidak ada batasan internet lokal yang khusus untuk daerah dimana kartu tersebut diaktivasi dan nasional.

- Prioritas Perbaikan 9

Variabel 25: Kemerikan kerjasama *merchant* lain dengan Telkomsel dalam hal memberikan keuntungan untuk pelanggan Telkomsel (contoh: dengan menggunakan *tcash* di *Chatime* ada diskon khusus).

Usulan yang dapat diberikan adalah lebih banyak menarik *merchant-merchant* besar untuk dapat menarik minat konsumen dan dapat mengikuti perubahan *trend* yang terjadi di kalangan anak muda ataupun kerja sama dengan memberikan keuntungan tersendiri untuk para pengguna khusus layanan LOOP dan Telkomsel.

- Prioritas Perbaikan 10

Variabel 21: Kemerikan promosi tentang kartu perdana LOOP di media sosial (*Instagram, Facebook, Twitter, Line, dll*).

LOOP harus menggunakan media sosial menjadi salah satu media promosi yang dapat menarik minat anak muda untuk dapat menggunakan LOOP dengan cara memberikan informasi-informasi yang menarik tentang gaya hidup anak muda sekarang, produk dari LOOP sendiri, keuntungan-keuntungan yang didapatkan apabila menggunakan layanan LOOP, dan juga banyak hal lain yang dapat digunakan untuk menarik minat anak muda sekarang.

- Prioritas Perbaikan 11

Variabel 26: Pemberitahuan melalui pesan singkat untuk memberikan informasi sisa untuk masing-masing kuota dari fitur yang diberikan.

Usulan yang diberikan adalah dengan memberitahukan kuota secara terpisah untuk masing-masing fiturnya apabila kuota sudah hampir mendekati batas minimal kuota.

- Prioritas Perbaikan 12

Variabel 13: Frekuensi *event-event* kampus yang disponsori dengan *brand* LOOP.

LOOP perlu memperbanyak aktivitasnya untuk dapat mensponsori *event-event* yang diselenggarakan kampus-kampus. Perlu adanya sosialisasi ataupun promosi yang lebih sering untuk LOOP agar bisa dikenal oleh anak muda.

- Prioritas Perbaikan 13

Variabel 16: Kemerarikan *event-event* kampus yang disponsori dengan *brand* LOOP.

LOOP juga harus banyak melakukan kerjasama dengan beberapa universitas agar dapat juga mengetahui tentang *event-event* yang diselenggarakan supaya bisa ikut ambil bagian dalam *event* tersebut.

- Prioritas Perbaikan 14

Variabel 15: Kemerarikan program promosi yang mendorong para konsumen untuk melakukan pembelian sesegera mungkin.

Bentuk program promosi yang dilakukan bisa dengan cara melakukan mengambil undian untuk mengambil hadiah yang disediakan, dengan bonus yang diberikan langsung untuk setiap pembelian kartu perdana, dan juga dengan *Lucky Wheel* agar menarik konsumen.

- Prioritas Perbaikan 15

Variabel 17: Kemerarikan acara yang dibuat oleh LOOP (contoh: *Games Competition*, dll).

Diharapkan LOOP memiliki acara tahunan yang dapat melibatkan banyak anak muda untuk ikut serta dalam acara tersebut seperti kompetisi *games*, festival musik untuk anak muda, *modern market* yang menjual berbagai macam perlengkapan *fashion* anak muda atau yang menyangkut dengan gaya hidup anak muda, perlombaan lari untuk anak-anak muda yang sedang ramai dilakukan.

- Prioritas Perbaikan 16

Variabel 3: Kemenarikan variasi paket LOOP yang ditawarkan.

Perlu adanya pembaharuan untuk paket yang ditawarkan seperti paket telepon dan SMS. Paket lainnya seperti paket *games*, *video streaming*, dan *music streaming* juga perlu adanya pembeda harga supaya konsumen lebih tertarik dengan adanya paket tersebut.

- Prioritas Perbaikan 17

Variabel 18: Kemenarikan promosi khusus LOOP di *event-event* kampus.

Kemenarikan promosi khusus LOOP di *event* kampus harus ditingkatkan dan perlu penyesuaian dengan *trend* anak muda jaman sekarang. Promosi untuk di *event-event* kampus juga perlu diadakan kegiatan interaktif untuk menarik anak muda seperti diadakan permainan dan *booth* untuk berfoto.

- Prioritas Perbaikan 18

Variabel 2: Variasi paket LOOP yang ditawarkan (telepon, SMS, *games*, musik, video, internet 4G, internet semua jaringan).

Variasi yang perlu diperbaiki LOOP adalah aplikasi yang diikutsertakan ke dalam paket tersebut ataupun paket yang ada disederhanakan menjadi paket *combo* dengan menggabungkan beberapa paket menjadi satu paket lengkap yang berisi.

- Prioritas Perbaikan 19

Variabel 12: Frekuensi promosi tentang kartu perdana LOOP di berbagai macam media (media sosial, cetak, elektronik, dll).

Untuk frekuensi promosi tentang kartu perdana LOOP di berbagai macam media perlu ada jangka waktu yang pasti dalam waktu beberapa bulan sehingga konsumen juga dapat mengingat akan *brand* LOOP.

- Prioritas Perbaikan 20

Variabel 19: Kemenarikan bonus untuk setiap pembelian kartu perdana.

Untuk penjualan di *booth* Telkomsel yang membeli kartu perdana LOOP dapat diberikan bonus berupa barang ataupun bonus yang berupa kuota atau pulsa pada periode promosi tertentu. Pemberian bonus itu juga bisa dengan melibatkan konsumen dengan bentuk permainan seperti "*Lucky Wheel*" dimana konsumen sendiri yang memainkan dan menentukan pilihan bonusnya.

- Prioritas Perbaikan 21

Variabel 1: Kelengkapan paket LOOP yang ditawarkan (*games*, media sosial, *video streaming*, *music streaming*, internet 4G, internet semua jaringan).

Kelengkapan yang ditawarkan oleh LOOP yang terdapat di kartu perdana harus menarik untuk anak muda dengan melakukan pembaharuan untuk aplikasi-aplikasi yang termasuk dalam paket tersebut.

- Prioritas Perbaikan 22

Variabel 22: Kemenarikan promosi tentang kartu perdana LOOP di media elektronik (Televisi, Radio, dll).

Perlu adanya peningkatan tiap tahunnya untuk iklan-iklan yang akan dibuat oleh LOOP. Konten untuk iklan harus ditingkatkan dengan melihat perubahan jaman yang terjadi di kalangan anak muda sekarang.

*Trend* anak muda yang banyak membuat sesuatu menjadi viral sepertinya harus dijadikan pilihan untuk mengangkat nama LOOP kembali supaya menjadi *trend* di anak muda sekarang.

## 6.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, peneliti memberikan saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi LOOP untuk dapat meningkatkan konsumen di segmen anak muda khususnya di tingkat mahasiswa, serta saran untuk mengembangkan penelitian ini lebih lanjut. Adapun saran yang diajukan, yaitu:

- Syarat responden harus diperketat yaitu responden yang mengetahui LOOP sehingga bisa menilai kinerjanya dan kuesioner lebih baik dibagikan langsung kepada mahasiswa di universitas yang bersangkutan.
- Sebaiknya dilakukan penelitian lanjutan dengan membandingkan pesaing untuk segmen anak muda seperti dengan *provider* lain 3, Axis, dan Indosat ooredoo.
- Dilakukan penelitian lanjutan dengan mencari fitur-fitur yang disukai anak muda untuk diterapkan pada kartu perdana.
- Dilakukan penelitian lanjutan untuk mencari hubungan antara segmen pasar yang berbeda dengan kuota yang ditawarkan oleh Telkomsel.
- Penelitian diperluas untuk mahasiswa-mahasiswa universitas lain yang mewakili daerah Bandung dan yang sudah memakai LOOP untuk mengukur kinerja.