

Dengan hormat,

Kami menyadari bahwa waktu anda sangat berharga. Oleh karena itu kami berterima kasih apabila anda bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian mengenai iM3-Smart sebagai data untuk penyelesaian Tugas Akhir di Universitas Kristen Maranatha.

BAGIAN I

Anda diminta menjawab seluruh pertanyaan yang ada di bawah ini dengan memilih salah satu jawaban yang paling tepat untuk setiap pertanyaannya dengan memberi tanda checklist (✓) pada tanda atau mengisi titik-titik yang tersedia bila tidak ada jawaban yang sesuai

1. Jenis Kelamin anda : Pria
 Wanita

2. Usia Anda :
 - Kurang dari 20 tahun
 - 21 – 30 tahun
 - 31 – 40 tahun
 - 41 – 50 tahun
 - di atas 51 tahun

3. Pekerjaan anda :
 - Pelajar / Mahasiswa
 - Pegawai Negeri
 - Karyawan
 - Wiraswasta
 - lain-lain(sebutkan)

4. Pendidikan Terakhir Anda :

- SMP atau sederajat
- SMU atau sederajat
- Diploma
- Sarjana
- lain-lain(sebutkan)

5. Penghasilan anda sebulan :

- Kurang dari Rp. 500.000,-
- Rp.500.001,- sampai dengan Rp. 1.000.000,-
- Rp.1.000.001,- sampai dengan Rp. 2.000.000,-
- di atas Rp.2.000.001,-

6. Lamanya menjadi pelanggan iM3-Smart :

- kurang dari 1 tahun
- lebih dari 1 tahun dan kurang dari 2 tahun
- lebih dari 2 tahun

7. Kartu simcard GSM apa yang paling anda kenal selain iM3-Smart ?

-
-
-
-

BAGIAN II

Anda diminta memberikan pendapat mengenai pernyataan-pernyataan di bawah ini dengan memberi tanda checklist (√) pada kolom :

TINGKAT KEPENTINGAN (harapan anda terhadap kartu simcard)

SP : bila anda berpendapat SANGAT PENTING

P : bila anda berpendapat PENTING

TP : bila anda berpendapat TIDAK PENTING

STP : bila anda berpendapat SANGAT TIDAK PENTING

TINGKAT KEPUASAN (Harapan anda terhadap iM3-Smart saat ini)

SM : bila anda berpendapat SANGAT MEMUASKAN

M : bila anda berpendapat MEMUASKAN

TM : bila anda berpendapat TIDAK MEMUASKAN

STM : bila anda berpendapat SANGAT TIDAK MEMUASKAN

TINGKAT KEPENTINGAN

RESPONDEN	Var1	Var2	Var3	Var4	Var5	Var6	Var7	Var8	Var9	Var10	Var11	Var12	Var13	Var14	Var15	Var16	Var17
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
6	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
7	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
9	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3
10	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
12	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
13	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
14	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
15	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
17	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3
19	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
20	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
21	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4
23	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
24	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
26	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
29	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
TOTAL	114	111	104	113	104	113	110	103	99	101	102	100	101	112	102	98	100

RESPONDEN	Var18	Var19	Var20	Var21	Var22	Var23	Var24	Var25	Var26	Var27	Var28	Var29	Var30	Var31	Var32	Var33	Var34	TOTAL
1	4	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	121
2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	4	4	3	104
3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	3	109
4	3	3	3	4	4	2	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	109
5	3	3	3	3	4	1	1	1	1	1	1	4	3	4	4	4	3	105
6	4	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	3	115
7	4	3	4	3	4	1	1	1	2	2	1	3	3	4	4	4	3	112
8	4	3	4	4	4	1	2	1	2	1	1	4	4	4	4	4	4	115
9	4	4	3	3	4	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	116
10	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2	1	3	3	3	4	4	3	98
11	3	3	3	3	3	1	1	1	2	1	1	3	3	4	4	4	3	103
12	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	92
13	3	3	3	3	3	1	1	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	88
14	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	3	105
15	3	3	3	3	3	1	1	1	2	1	1	3	3	4	4	4	3	101
16	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	122
17	3	3	4	3	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	103
18	3	3	3	4	4	1	2	1	1	2	1	3	3	4	4	4	3	108
19	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	95
20	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	111
21	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	3	4	3	3	3	101
22	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	4	4	4	3	109
23	3	3	4	3	3	2	3	2	1	2	2	3	4	4	3	3	3	104
24	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	123
25	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	3	103
26	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	128
27	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	121
28	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	124
29	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	101
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	112
TOTAL	100	94	99	101	104	54	60	55	57	59	56	98	98	110	114	114	98	1787

TINGKAT KEPUASAN

RESPONDEN	Var1	Var2	Var3	Var4	Var5	Var6	Var7	Var8	Var9	Var10	Var11	Var12	Var13	Var14	Var15	Var16	Var17
1	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
2	1	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	3	2	2	4	2	3
3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2
4	3	4	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2
5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
6	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
7	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
8	3	3	4	3	4	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3
9	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3
10	1	2	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	2	3
11	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4
12	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3
13	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
14	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
15	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
16	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	2	3	2	3	2	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	2	3
18	2	3	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3
19	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4	2	3
20	2	2	2	3	2	3	4	3	2	4	4	3	4	2	4	3	4
21	2	3	2	3	3	3	4	2	2	4	3	3	3	2	4	2	3
22	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3
23	1	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2
24	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	1	3
25	2	3	2	3	2	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3
26	1	2	2	3	3	4	4	1	2	4	3	3	3	2	4	2	3
27	2	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
28	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4	2	3
29	2	3	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4	2	3
30	2	3	2	3	2	3	4	1	2	4	4	3	4	2	4	3	4
TOTAL	67	92	88	92	92	104	107	63	84	105	95	95	94	85	107	66	94

RESPONDEN	Var18	Var19	Var20	Var21	Var22	Var23	Var24	Var25	Var26	Var27	Var28	Var29	Var30	Var31	Var32	Var33	Var34	TOTAL
1	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	125
2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	77
3	3	3	3	2	1	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	84
4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	4	4	4	96
5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	4	126
6	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	103
7	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	125
8	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	105
9	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	110
10	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	100
11	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	124
12	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	100
13	4	4	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	122
14	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	107
15	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	98
16	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	96
17	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	97
18	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	106
19	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	106
20	4	2	4	2	2	4	3	2	4	2	4	2	2	4	4	3	4	103
21	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	93
22	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	88
23	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	91
24	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	81
25	3	3	3	2	1	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	86
26	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	4	3	3	92
27	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	95
28	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	109
29	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	104
30	4	2	4	2	2	4	4	2	4	2	4	2	2	4	4	4	4	104
TOTAL	95	91	95	86	55	95	95	83	95	82	95	85	82	92	106	91	100	3053

Dengan hormat,

Kami menyadari bahwa waktu anda sangat berharga. Oleh karena itu kami berterima kasih apabila anda bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian mengenai iM3-Smart sebagai data untuk penyelesaian Tugas Akhir di Universitas Kristen Maranatha.

Petunjuk pengisian : Anda dimohon untuk memberikan tanda checklis (√) pada tanda untuk beberapa pertanyaan di bawah ini.

1. Pilihlah **PELUANG** penting yang dapat menjadikan iM3-Smart menjadi pemimpin pasar di pasar kartu Prabayar dan yang diharapkan pada masa yang akan datang? (boleh lebih dari satu) Kemudian bagaimana kondisi faktor-faktor tersebut sehubungan dengan kondisi iM3-Smart saat ini?

FAKTOR PELUANG	KONDISI SAAT INI
<input type="checkbox"/> Meningkatnya daya beli masyarakat	<input type="checkbox"/> Sangat memuaskan <input type="checkbox"/> Memuaskan <input type="checkbox"/> Tidak Memuaskan <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Memuaskan
<input type="checkbox"/> Pertumbuhan pasar seluler yang tinggi	<input type="checkbox"/> Sangat memuaskan <input type="checkbox"/> Memuaskan <input type="checkbox"/> Tidak Memuaskan <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Memuaskan
<input type="checkbox"/> Banyaknya penyalur dan penjual	<input type="checkbox"/> Sangat memuaskan <input type="checkbox"/> Memuaskan <input type="checkbox"/> Tidak Memuaskan <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Memuaskan
<input type="checkbox"/> Kebutuhan akan komunikasi seluler	<input type="checkbox"/> Sangat memuaskan <input type="checkbox"/> Memuaskan <input type="checkbox"/> Tidak Memuaskan <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Memuaskan
<input type="checkbox"/> Perubahan gaya hidup	<input type="checkbox"/> Sangat memuaskan <input type="checkbox"/> Memuaskan <input type="checkbox"/> Tidak Memuaskan <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Memuaskan
<input type="checkbox"/> Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia	<input type="checkbox"/> Sangat memuaskan <input type="checkbox"/> Memuaskan <input type="checkbox"/> Tidak Memuaskan <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Memuaskan
Lain-lain (sebutkan)

2. Menurut Anda, apa **ANCAMAN** yang sedang dan akan dihadapi iM3-Smart sehingga dapat menghambat iM3-Smart untuk menjadi pemimpin pasar? (Memilih boleh lebih dari satu) Kemudian bagaimana kondisi faktor-faktor tersebut sehubungan dengan kondisi iM3-Smart saat ini?

FAKTOR ANCAMAN	KONDISI SAAT INI
<input type="checkbox"/> Perubahan teknologi yang lebih modern	<input type="checkbox"/> Sangat memuaskan <input type="checkbox"/> Memuaskan <input type="checkbox"/> Tidak Memuaskan <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Memuaskan
<input type="checkbox"/> Banyaknya pesaing yang ada sekarang	<input type="checkbox"/> Sangat memuaskan <input type="checkbox"/> Memuaskan <input type="checkbox"/> Tidak Memuaskan <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Memuaskan
<input type="checkbox"/> Tingkat persaingan yang semakin tinggi	<input type="checkbox"/> Sangat memuaskan <input type="checkbox"/> Memuaskan <input type="checkbox"/> Tidak Memuaskan <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Memuaskan
<input type="checkbox"/> Banyaknya Produk substitusi (sistem CDMA)	<input type="checkbox"/> Sangat memuaskan <input type="checkbox"/> Memuaskan <input type="checkbox"/> Tidak Memuaskan <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Memuaskan
<input type="checkbox"/> Munculnya kartu simcard baru	<input type="checkbox"/> Sangat memuaskan <input type="checkbox"/> Memuaskan <input type="checkbox"/> Tidak Memuaskan <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Memuaskan
Lain-lain (sebutkan)

--- TERIMA KASIH ATAS BANTUANNYA ---

Hasil Pendapat karyawan mengenai peluang yang ada pada iM3-Smart

Factor Peluang	Resp 1	Resp 2	Resp 3	Resp 4	Resp 5
1. Meningkatnya daya beli masyarakat			√	√	√
2. Pertumbuhan pasar seluler yang tinggi	√		√	√	
3. Banyaknya penyalur dan penjual	√	√	√	√	√
4. Kebutuhan akan komunikasi	√	√	√	√	√
5. Perubahan gaya hidup	√	√	√		√
6. Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia	√			√	
Faktor Ancaman					
1. Perubahan teknologi yang lebih modern	√	√	√	√	√
2. Banyaknya pesaing yang ada sekarang	√	√	√	√	√
3. Tingkat persaingan yang semakin tinggi	√	√	√		√
4. Banyaknya Produk substitusi (sistem CDMA / pascabayar)	√	√		√	
5. Munculnya kartu simcard baru	√	√	√	√	√
TOTAL					

Hasil Pendapat karyawan mengenai ancaman yang dihadapi iM3-Smart

Factor Peluang	Resp 1	Resp 2	Resp 3	Resp 4	Resp 5
1. Meningkatnya daya beli masyarakat			3	3	3
2. Pertumbuhan pasar seluler yang tinggi	3		3	3	
3. Banyaknya penyalur dan penjual	3	4	4	3	3
4. Kebutuhan akan komunikasi	4	3	4	4	4
5. Perubahan gaya hidup	3	3	4		3
6. Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia	3			3	
Faktor Ancaman					
1. Perubahan teknologi yang lebih modern	4	4	4	3	3
2. Banyaknya pesaing yang ada sekarang	4	4	3	3	4
3. Tingkat persaingan yang semakin tinggi	4	4	3		3
4. Banyaknya Produk substitusi (sistem CDMA/pascabayar)	3	3		3	
5. Munculnya kartu simcard baru	4	4	4	3	4

Tentukan *Attractive Score* (AS) atau daya tarik dari masing-masing faktor eksternal (peluang dan ancaman) dan faktor internal (kekuatan dan kelemahan) untuk beberapa strategi yang ada dengan memberikan nilai ranking sebagai berikut :

nilai 1 = tidak menarik

nilai 2 = menarik

nilai 3 = lebih menarik

nilai 4 = sangat menarik

Faktor	Strategi	Kerjasama dengan perusahaan ponsel	Memberikan hadiah/bonus kepada outlet berprestasi	Perluasan pasar
STRENGTHS				
1.	Harga simcard yang relatif murah dan bersaing dengan operator lain			
2.	Staf/karyawan memiliki pengetahuan yang sama jika ada pertanyaan dari konsumen			
3.	Informasi melalui iklan di media cetak dan elektronik			
4.	Penyampaian informasi melalui acara hiburan secara langsung			
5.	Desain yang menarik dari <i>packing</i> perdana dan voucher			
6.	Counter dan <i>stand guide</i> yang menarik minat konsumen			
7.	Sistem antrian yang baik dan cepat di kantor pusat			
8.	Ruang tunggu pelayanan yang nyaman di kantor pusat			
9.	Penanganan gangguan/ <i>error</i> yang cepat			
10.	Kemudahan untuk migrasi dari Prabayar ke pasca bayar			
11.	Tersedianya voucher isi ulang dalam berbagai variasi nilai voucher			
WEAKNESS				
1.	Jangkauan Luas (mampu menjangkau seluruh wilayah Indonesia)			
2.	Fasilitas GPRS, <i>blank number</i> , transfer pulsa			
3.	Suara percakapan yang jernih dan tidak terputus-putus			
4.	Pulsa tidak hangus jika melewati masa tenggang			
5.	Adanya fasilitas pemblokiran kartu jika terjadi kehilangan			
6.	Masa aktif dan tenggang pulsa yang relatif lama			
7.	Perhitungan dimulai detik ke-3			
8.	Keberhasilan penyampaian SMS			
9.	Keberhasilan panggilan telepon			
10.	Tingkat gangguan/kerusakan telepon yang rendah			
11.	Tarif pulsa yang relatif murah dan bersaing dengan operator lain			
12.	Pemberian bonus langsung setiap pembelian paket perdana			
13.	Pemberian bonus penambahan jumlah pulsa pada pengisian waktu-waktu tertentu			
14.	Gratis biaya <i>roaming</i> nasional			
15.	Keakuratan/akurasi pemotongan pemakaian pulsa			
16.	Adanya kantor pusat di masing-masing daerah/wilayah			
17.	Counter-counter tersebar di banyak tempat			
18.	Pulsa dapat dibeli melalui ATM / mesin elektronik			
19.	<i>Call center</i> yang mudah dihubungi			
20.	<i>Call Center</i> yang selalu online di setiap waktu (24 jam sehari 7 hari seminggu)			
21.	<i>Call Center</i> yang cepat tanggap dalam setiap keluhan konsumen			
22.	Kemudahan mendapatkan paket perdana			
23.	Layanan pemblokiran kartu dengan cepat dan birokrasi yang tidak terlalu panjang			
OPPORTUNITIES				
1.	Meningkatnya daya beli masyarakat			
2.	Pertumbuhan pasar seluler yang tinggi			
3.	Banyaknya penyalur dan penjual			
4.	Kebutuhan akan komunikasi			
5.	Perubahan gaya hidup			
6.	Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia			
THREATS				
1.	Perubahan teknologi yang lebih modern			
2.	Banyaknya pesaing yang ada sekarang			
3.	Tingkat persaingan yang semakin tinggi			
4.	Banyaknya Produk substitusi (sistem CDMA)			
5.	Munculnya kartu simcard baru			

