

BAB 6

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Dalam upaya untuk tetap mempertahankan posisi sebagai *market leader* operator CDMA, maka hasil yang diperoleh dari analisis dan usulan perbaikan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Tingkat *Perceived Quality* Flexi jika ditinjau dari sisi konsumen CDMA, maka dapat diketahui bahwa walaupun operator CDMA Flexi lebih unggul dibandingkan Operator CDMA lainnya, tetapi ditinjau dari *Customer Satisfaction* masih banyak konsumen yang masih merasa belum puas terhadap kinerja Flexi, hal ini dapat diketahui dari atribut yang dirasa konsumen belum memuaskan ada sebanyak 23 atribut, dengan 1 diantaranya ketidakpuasannya tidak signifikan, dengan demikian hanya 7 atribut yang dirasa konsumen sudah memuaskan, atau dengan kata lain harapan konsumen belum sepenuhnya dapat dipenuhi.
2. Perbandingan *Perceived Quality* antara produk CDMA Flexi dengan produk CDMA lainnya dapat dilihat pada *Importance Performance Analysis* (IPA) 6 kuadran. Dimana pada IPA 6 kuadran dapat dilihat bahwa terdapat 13 atribut yang mutlak unggul dibandingkan dengan operator CDMA lainnya, dan 5 diantaranya tingkat kepentingannya berada diatas rata-rata. Sedangkan pada posisi bersaing terdapat 17 atribut dan 4 diantaranya tingkat kepentingannya berada diatas rata-rata. Untuk tingkat performansi yang diberikan oleh operator CDMA Flexi dapat dilihat pada *Importance Performance Analysis* (IPA) 4 kuadran, disini dapat dilihat bahwa 21 atribut berada diatas rata-rata tingkat performansi atau dengan kata lain tingkat kinerja yang telah diberikan oleh Flexi adalah tingkat kinerja yang baik.

3. Cara meningkatkan Perceived Quality operator CDMA Flexi agar dapat tetap bertahan dan tidak kalah saing dengan operator CDMA lainnya yaitu adalah dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) 6 kuadran, *Importance Performance Analysis* (IPA) 4 kuadran dan *Customer Satisfaction*. Dari ke-3 cara tersebut maka diperoleh 2 prioritas tindakan untuk perbaikan kinerja, yaitu :

1. Menyamai Harapan Konsumen, dimana didalamnya tercakup 5 atribut yaitu :
 - Kemudahan untuk aktivasi kartu baru
 - Keberhasilan panggilan telepon
 - Tarif SMS murah
 - Kecepatan panggilan telepon
 - Biaya pulsa isi ulang yang murah dan terjangkau
2. Melebihi Pesaing, dimana didalamnya tercakup 1 atribut, yaitu :
 - Perhatian terhadap saran dan keluhan pelanggan
 - Kecepatan petugas layanan pada pusat layanan
 - Program bonus SMS
 - Kejernihan kualitas suara

Dari hasil analisa juga diperoleh atribut yang harus diberi usulan tambahan, yaitu :

- Iklan yang menarik

6.2 Saran

6.2.1 Saran Bagi Perusahaan

Usulan untuk Atribut Menyamai Harapan Konsumen adalah operator CDMA Flexi memberi wewenang kepada toko yang menjual nomor perdana Flexi untuk dapat *inject* langsung nomor perdana, memperbesar kanal komunikasi, memberikan atau memperkuat amplifier, mempertebal dinding kanal, menolak telepon dari konsumen ketika terjadi *traffic*, pihak Telkom melakukan *Counter Promo*, dan distributor isi ulang Flexi menjual isi ulang Flexi dengan harga yang sama dengan nilai pulsananya.

Usulan untuk Atribut Melebihi Pesaing adalah menambah operator layanan khusus untuk awal dan akhir bulan, melatih petugas layanan sehingga semakin cepat dalam melayani konsumen, cepat tanggap dalam menangani isi dari kotak saran dan kritik, memberikan program bonus sms ke berbagai operator untuk 1 hari tertentu atau pada jam-jam tertentu, atau gratis sms pada setiap hari besar, memberikan amplifier atau memperkuat amplifier yang sudah ada, mempertebal dinding kanal, dan mengganti alat yang digunakan dengan alat yang lebih baik. Serta usulan tambahan untuk iklan yang menarik adalah membuat iklan yang dapat meningkatkan *image* kualitas Flexi dan menggunakan slogan yang unik dan artis yang sedang populer atau menjadi sponsor pada event-event tertentu.

6.2.2 Saran Penelitian Lebih Lanjut

Penulis menyarankan agar dilakukan penelitian lebih lanjut di masa yang akan datang, yaitu :

1. Penelitian mengenai kelayakan realisasi dari usulan yang diberikan oleh penulis.
2. Untuk data yang lebih akurat, sebaiknya juga dilakukan pengukuran kinerja operator CDMA pesaing, agar dapat dibandingkan dengan setiap atribut kinerja operator CDMA Flexi.