

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dalam penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa :

Berdasarkan *Customer Satisfaction Indeks*, dapat diketahui nilai CSI sebesar 67,31%. Nilai tersebut berada pada kisaran 60% - 80% yang berarti pengguna merasa “puas” terhadap bauran pemasaran kartu prabayar Indosat Ooredoo.

Dan Indikator-indikator dari bauran pemasaran terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar Indosat Ooredoo dibagi kedalam empat kuadran dimana kuadran pertama atau kuadran A (prioritas utama) dianggap kurang dan menjadi prioritas utama untuk dibenahi di mata pelanggan, yaitu kualitas jaringan internet yang dirasa masih kurang, harga produk yang selalu berbeda di berbagai tempat, layanan pelanggan susah dihubungi, layanan pelanggan masih kurang tanggap dan sigap dalam menghadapi keluhan pelanggan, serta adanya pemotongan pulsa tanpa pemberitahuan dan juga pemotongan paket data tanpa pemberitahuan.

Di kuadran B (pertahankan prestasi) adalah kuadran yang berisi indikator yang sudah baik dan harus dipertahankan atau ditingkatkan kembali, indikator yang berada di kuadran B ini yakni pilihan produk yang bervariasi, harga produk terjangkau, isi pulsa dapat dilakukan dimana saja, isi paket data

dapat dilakukan dimana saja, paket *bundling* yang menarik dan bervariasi, adanya promo yang gratis kouta aplikasi, serta pengisian pulsa tanpa kendala.

Di kuadran C (prioritas rendah) adalah kuadran yang berisi indikator yang dianggap kurang penting oleh pelanggan karena dirasa kurang penting oleh pelanggan karena dirasa kurang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan nilai kerjanya pun rendah. Indikator yang masuk ke dalam kuadran ini yakni kualitas jaringan telepon, harga produk yang bersaing, banyak promo harga, respon layanan pelanggan ramah, gerai Indosat terasa nyaman dan bersih, BTS (tower sinyal) berada di berbagai tempat.

Sedangkan di kuadran D (berlebihan) adalah kuadran yang berisi indikator-indikator yang dianggap oleh pelanggan memiliki kinerja yang berlebihan. Indikator-indikator yang masuk di dalam kuadran ini adalah kartu sim mudah di dapatkan, dan gerai Indosat mudah dijangkau.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut. Pihak Indosat Ooredoo sebaiknya melakukan perbaikan terhadap fokus utama, yaitu kualitas jaringan internet yang dirasa masih kurang terlebih pelanggan kartu prabayar Indosat Ooredoo merupakan para generasi muda yang lebih sering menggunakan jaringan internet. harga produk yang selalu berbeda di berbagai tempat seperti ketika membeli di toko pulsa dengan membeli lewat *ecommerce*, jika ketika mendapat harga yang lebih murah tentunya pelanggan 93

merasa senang namun jika ketika pelanggan menemukan harga diatas rata-rata biasa pelanggan itu beli tentunya mereka merasakan hal yang kurang memuaskan.

Layanan pelanggan susah dihubungi dan layanan pelanggan masih kurang tanggap dan sigap dalam menghadapi keluhan pelanggan, tentunya sebagai perusahaan jasa tentunya adanya layanan pelanggan atau *customer service* merupakan suatu keharusan. Jika ingin melihat sebaik apa perusahaan dalam memanjakan pelanggan tentunya salah satu yang perlu dilihat adalah dari segi layanan pelanggan, layanan pelanggan yang mudah dihubungi serta tanggap dan sigap dalam memenuhi keluhan maupun pertanyaan dari pelanggan atau calon pelanggan merupakan nilai lebih yang akan sangat mempengaruhi dari kepuasan pelanggan itu sendiri.

Serta adanya pemotongan pulsa tanpa pemberitahuan dan juga pemotongan paket data tanpa pemberitahuan, kedua masalah ini merupakan masalah yang cukup serius jika dibiarkan terus menerus karena apabila ini tidak segera diperbaiki tentunya akan membuat pelanggan meninggalkan perusahaan dan beralih ke penyedia jasa yang lain, yang dikhawatirkan berikutnya yakni tentang *word of mouth negatif* yang akan didapatkan jika masih belum diperbaiki.