

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis mengenai perilaku konsumen terhadap warung telekomunikasi di wilayah Kelurahan Pondok Kelapa Jakarta Timur, dapat diambil kesimpulan pokoknya sebagai berikut:

1. Kebutuhan informasi dewasa ini sangat diperlukan agar tidak tertinggal kemajuan zaman. Telepon sebagai sarana komunikasi untuk mendapatkan informasi sangat diperlukan oleh masyarakat. Tidak semua masyarakat memiliki telepon di rumah oleh karena harganya yang relatif mahal dan juga sulitnya mendapatkan jaringan apabila ingin memasang telepon. Karena itu disediakan telepon umum yang ada di warung telekomunikasi yang merupakan hasil kerjasama antara operator telepon nasional dengan masyarakat sebagai individu maupun organisasi.
2. Warung telekomunikasi memiliki dua jenis yang berbeda yaitu type A dan Type B. Untuk type A penyelenggara warung telekomunikasi dapat memasang lebih dari dua saluran telepon atau dua Kamar Bicara Umum, dan penyelenggaranya adalah organisasi. Sedangkan untuk wartel type B hanya boleh memiliki dua saluran/line telepon, dan penyelenggaranya adalah perorangan.

3. Pertumbuhan warung telekomunikasi saat ini sudah pada tahap kejenuhan dimana wartel tersebar hampir disetiap RT, dan persaingan pun semakin ketat. Pemilik atau pengusaha wartel harus dapat menjawab tantangan tersebut dengan cara mengubah strategi pemasarannya. Untuk dapat menerapkan strategi pemasaran yang sesuai dengan keinginan konsumen, maka pengusaha/ penyelenggara wartel harus dapat mempelajari perilaku konsumen. Mempelajari perilaku konsumen berarti memahami dan mengerti segala aspek yang ada pada konsumen untuk menentukan arah strategi pemasaran yang berhasil.
4. Perilaku konsumen melibatkan interaksi antara apa yang mereka pikirkan, apa yang dirasakan, apa yang mereka lakukan, dan apa serta dimana kejadian yang mempengaruhi serta dipengaruhi oleh apa yang dipikirkan, dirasa, dan dilakukan konsumen.
5. Perilaku konsumen terhadap warung telekomunikasi menghasilkan keinginan konsumen terhadap wartel yang memberikan pelayanan yang ramah serta fasilitas yang baik seperti suara yang jelas, kamar bicara yang kedap suara, ruangan yang sejuk, dan harga yang relatif murah.

B. Saran-saran

1. Saran penulis terhadap warung telekomunikasi

Warung telekomunikasi hendaknya dapat memperhatikan keinginan dan kebutuhan konsumen. Keinginan dan kebutuhan konsumen dapat diketahui dengan cara melakukan analisa terhadap perilaku konsumen.

Perilaku konsumen yang dapat diketahui melalui analisa tersebut, harus dapat ditindaklanjuti dengan kebijakan perusahaan yang dapat menunjang keberhasilan pemasaran. Berikan pelayanan terbaik kepada konsumen, sehingga konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

2. Saran konsumen

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan penulis, mayoritas konsumen menyatakan puas terhadap pelayanan dan fasilitas dari warung telekomunikasi. Tetapi ada beberapa masukan-masukan bagi warung telekomunikasi untuk perbaikan kualitas pelayanan dan fasilitas. Saran-saran tersebut antara lain;

- a. Warung telekomunikasi harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas, sehingga konsumen merasa puas.
- b. Hal-hal yang kecil seperti kebersihan juga harus banyak mendapatkan perhatian, karena saat ini terkesan wartel itu tidak memperhatikan kebersihan terutama ruangan dalam kamar bicara umum.
- c. Konsumen juga mengharapkan adanya fasilitas pendukung seperti televisi, radio dan majalah atau buku-buku yang dapat digunakan konsumen pada saat menunggu.
- d. Adanya minuman ringan atau makanan kecil juga diperlukan konsumen dalam menunggu ataupun pada saat menelepon dalam waktu yang lama.

- e. Banyaknya konsumen yang menggunakan kendaraan roda dua maupun roda empat hendaknya operator wartel juga ikut memperhatikan keamanannya.



DAFTAR PUSTAKA

- Swasta, Basu.1982. "*Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*" , edisi 1, BPFE, Yogyakarta.
- Wilson, Michael T.1992. "*Manajemen Pemasaran*" , PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- Winardi.1993. "*Asas-asas Marketing*" , Mandar Maju, Bandung.
- Engel, James F.1994. "*Perilaku Konsumen*" , jilid 1, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy.1996. "*Strategi Bisnis dan Manajemen*" , ANDI, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy.1996. "*Manajemen Jasa*" , ANDI, Yogyakarta.
- Kotler, Philip.1997. "*Manajemen Pemasaran*" , jilid 1, edisi 9, Prentice- Hall Inc.
- Kotler, Philip.1998. "*Manajemen Pemasaran*" , jilid 2, edisi 9, Prentice- Hall Inc.
- Griffin, Ricky W.1998. "*Bisnis*" , jilid 1, edisi 4, Prentice- Hall Inc.
- Peter, J Paul.1999. "*Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*" , edisi 4, Erlangga, Jakarta.
- Boyd, Harper W.2000. "*Manajemen Pemasaran*" , jilid 2, edisi 2, Erlangga, Jakarta.
- Supranto, J.2000. "*Tekhnik Sampling Untuk Survei dan Eksperimen*" , PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Sutisna.2002. "*Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*" , PT. Remaja Rosdakarya, Jakarta.
- Umar, Husein.2002. "*Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*" , PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Irawan, "*Prinsip-prinsip Pemasaran*" , BPFE, Yogyakarta.

ANGKET

Jakarta, November 2002

Untuk mengetahui seberapa besar keinginan konsumen terhadap warung telekomunikasi dan upaya meningkatkan kepuasan konsumen, isilah angket ini dengan benar.

Nama :

Alamat :

Jenis Kelamin: a. laki-laki

b. perempuan

Pekerjaan : a. pelajar/mahasiswa

b. karyawan

c. wiraswasta

d. pegawai negeri

e. ibu rumah tangga

- berilah tanda silang pada jawaban yang menurut anda benar dan beri alasan bila perlu.
- 1. Jarak rumah ke wartel yang sering anda kunjungi ?
 - a. < 50 meter
 - b. 50 – 100 meter
 - c. > 100 meter
- 2. Untuk keperluan apakah anda menelepon ?
 - a. pribadi
 - b. bisnis
 - c. sosial
- 3. Sambungan manakah yang sering anda lakukan saat menelepon di wartel?
 - a. lokal
 - b. interlokal
 - c. internasional
 - d. hp
 - e. faximile
- 4. Berapa kali anda menelepon di wartel dalam sehari ?
 - a. 1 kali
 - b. 2-3 kali
 - c. lebih dari 3 kali
- 5. Berapa menit setiap kali anda menelepon ?
 - a. < 3 menit
 - b. 3 – 15 menit
 - c. 15 – 30 menit
 - d. 30 – 60 menit
 - e. > 1 jam
- 6. Pukul berapakah waktu yang tepat untuk anda menelepon ?
 - a. pagi (05:00 s/d 08:00)
 - b. siang (09:00 s/d 15:00)
 - c. sore (16:00 s/d 17:00)
 - d. malam (18:00 s/d 24:00)
 - e. setiap saat
- 7. Setujukah anda bahwa menelepon di wartel biayanya lebih murah dibandingkan menelepon dari rumah ?

- a. sangat setuju
 - b. setuju
 - c. tidak setuju
 - d. sangat tidak setuju
8. Setujukah anda dengan pembulatan biaya setiap satu kali menelepon ?
 - a. sangat setuju
 - b. setuju
 - c. tidak setuju
 - d. sangat tidak setuju
 9. Setujukah anda bahwa ruangan wartel harus ber AC ?
 - a. sangat setuju
 - b. setuju
 - c. tidak setuju
 - d. sangat tidak setuju
 10. Setujukah anda bahwa ruangan wartel harus kedap suara ?
 - a. sangat setuju
 - b. setuju
 - c. tidak setuju
 - d. sangat tidak setuju
 11. Setujukah anda bahwa ruangan wartel harus luas ?
 - a. sangat setuju
 - b. setuju
 - c. tidak setuju
 - d. sangat tidak setuju
 12. Setujukah anda kursi/tempat duduk wartel harus bagus dan nyaman ?
 - a. sangat setuju
 - b. setuju
 - c. tidak setuju
 - d. sangat tidak setuju
 13. Setujukah anda operator/pelayan wartel harus ramah ?
 - a. sangat setuju
 - b. setuju
 - c. tidak setuju
 - d. sangat tidak setuju
 14. Mana yang lebih baik antara wartel jenis berikut ?
 - a. Telkom
 - b. Ratelindo

• isilah pertanyaan berikut dengan benar.

1. Selain fasilitas diatas, fasilitas apa yang anda inginkan dari wartel ?

.....

2. Menurut anda apa yang menjadi kekurangan wartel pada umumnya ?

.....

3. Saran anda terhadap warung telekomunikasi ?

.....

terima kasih atas partisipasinya



LAMPPIRAN

LEMBAR KEGIATAN PENYUSUNAN SKRIPSI

Nama Mhs
NIM
Pembimbing

Abdul Rahman
9893 (01)
Dr. Fauzi Basyit, M.M

KONSULTASI KE	TANGGAL KONSULTASI	MATERI YANG DIBAHAS	PARAF PEMBIMBING
I	26/3'2002	Pemetaan judul & outline	<i>Abdul Rahman</i>
II	14/11'2002	Pemeriksaan bab I, II, III	<i>Abdul Rahman</i>
III	21/1'2003	Pemeriksaan bab IV & V	<i>Abdul Rahman</i>
IV	19/2'2003	Pemeriksaan kesimpulan	<i>Abdul Rahman</i>
V			
VI			
VII			
VIII			
IX			
X			

Tanggal mulai bimbingan 26/3'2002
Tanggal selesai bimbingan 19/2'2003

Catatan :

Tanggal mulai bimbingan dicantumkan sejak dikeluarkannya surat ini

