

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana minat konsumen terkait isu yang beredar di media bahwa Telkomsel sebagai provider termahal serta kebijakan Telkomsel terkait isu tersebut.

1. Telkomsel terus berupaya meningkatkan pelayanannya, menanggapi keluhan pelanggan berupa petisi, Telkomsel menurunkan arif dasar paket data internet sebesar 4,3 % hingga 34% tergantung pembagian zona wilayah, Telkomsel juga melakukan kampanye dalam menepis isu tersebut dengan media, mereka menginformasikan alasan tarif yang mereka berikan serta dengan menunjukkan bahwa Telkomsel terus berupaya meningkatkan pelayanannya, dengan kata lain Telkomsel ingin menginformasikan tarif yang mereka berikan layak dengan apa yang pelanggan dapatkan. Pihak Telkomsel banyak menjalin kerjasama dengan pihak eksternal dalam memenuhi berbagai kebutuhan pelanggannya, terutama dengan adanya paket *bundling* dan penawaran-penawaran menarik dalam menggunakan Telkomsel.
2. Telkomsel ingin menciptakan Indonesia Digital, yang masih terus berupaya memperluas jaringannya terlebih perluasan jaringan 4G LTE. Telkomsel harus membuktikan bahwa isu yang berkembang dikalangan masyarakat khususnya pelanggan setianya bahwa dengan harga yang dianggap mahal akan tetapi pelanggan mendapatkan kualitas layanan yang baik mulai dari luasnya jaringan dan koneksi internet yang berkualitas. Konsumen yang merupakan pelanggan setia mengakui jaringan Telkomsel yang paling baik, luas jangkauannya hingga menduduki urutan ke 7 didunia serta lebih stabil dalam koneksi internet dibandingkan operator lain. Faktor itulah yang menyebabkan Telkomsel tetap mendapatkan loyalitas dari para pelanggannya walaupun dianggap sebagai provider termahal disbanding kompetitor lain.

V.2 SARAN

Telkomsel sebagai provider termahal dalam meningkatkan loyalitas kepada konsumen dan menjadi konsumen yang bijak, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Telkomsel agar lebih bijak dalam menentukan tarif yang di tawarkan kepada para konsumen.
2. Telkomsel lebih banyak memberikan penawaran-penawaran menarik seperti memberikan ekstra kuota internet dengan harga yang lebih murah.
3. Telkomsel lebih tranparansi dan komunikatif kepada pelanggannya apabila terjadi kenaikan tarif baik melalui SMS dan atau di berbagai media.

