

Optimasi pendapatan perusahaan Telekomunikasi seluler GSM dengan simulasi dinamis = Revenue's optimation of GSM cellular telecommunication company With dynamic simulation

Aditya Budhi Pramono, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20250112&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini membahas pengaplikasian sistem dinamis untuk sistem Customer Relationship Management pada industri telekomunikasi seluler GSM. Tujuan dari penelitian ini adalah mendapatkan kombinasi dari rangkaian kebijakan program loyalti pelanggan yang memberikan dampak pada revenue yang paling signifikan, atau dalam industri telekomunikasi menggunakan parameter ARPU (Average Revenue Per User).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode sistem dinamis. Telkomsel digunakan sebagai perusahaan yang dijadikan obyek. Hasil yang dimunculkan dari penelitian menggambarkan bahwa Telkomsel sebaiknya meningkatkan aspek pelayanan manusia (agent call centre), teknologi, dan tarif yang ditawarkan. Aspek lain seperti pelayanan non-manusia (service centre) dan individualisasi tidak signifikan memberikan pengaruh kepada revenue.

.....This research is focusing on the application of dynamic systems for Customer Relationship Management system of GSM Cellular Telecommunication Industry. The aim of this research is to obtain the combination of loyalty program combination policy that gives the most significant effect on revenue or ARPU (Average Revenue per User) in Telecommunication industry.

The method used here is the dynamic system method. Telkomsel used as research object. The result from the research showed that Telkomsel should improving the aspect of human lement of service (agent call centre), technology, and offered tariff. The other aspect such as non-human element of service (service centre) and individualization doesn't give significant effect on revenue.