

Perancangan Strategi untuk Meningkatkan Adopsi Layanan Seluler Pascabayar (Studi Kasus: Telkomsel Halo) = Strategy Formulation to Increase the Usage of Postpaid Cellular Services (Case Study: Telkomsel Halo)

Muhammad Andra Febrian, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20523610&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan rekomendasi strategi untuk membantu meningkatkan jumlah pelanggan layanan pascabayar yang ditawarkan PT. Telekomunikasi Selular (Telkomsel) yaitu Telkomsel Halo guna meningkatkan pendapatan perusahaan, karena pendapatan per pelanggan (average revenue per user, ARPU) yang diterima oleh perusahaan dari pelanggan layanan pascabayar diketahui lebih tinggi dibandingkan pendapatan per pelanggan yang menggunakan layanan Prabayar. Penelitian dilakukan dengan mengukur dan melihat pengaruh setiap variabel terhadap intensi penggunaan layanan pascabayar Telkomsel Halo yang mengacu pada model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). Diketahui intensi penggunaan layanan pascabayar Telkomsel Halo (Behavioral Intention) dipengaruhi secara langsung oleh variabel laten Effort Expectancy dan Compatibility. Variabel yang terpilih kemudian dijadikan dasar untuk membangun strategi dengan menggunakan matriks Importance-Performance Analysis (IPA) sehingga diperoleh action items yang dijadikan prioritas untuk penyusunan rekomendasi strategi peningkatan sebagai hasil dari penelitian ini.

.....This study aims to produce strategic recommendations to help increase the number of postpaid service subscribers offered by PT. Telekomunikasi Selular (Telkomsel) known as Telkomsel Halo in order to increase revenue for the company since the average revenue per user (ARPU) received by the company from postpaid plan subscribers is known to be higher than the average revenue per prepaid plan subscribers. This study was conducted by measuring and observing the effect of each variable on the intention to use postpaid Telkomsel Halo services which refers to the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) model. It is found that the intention to use Telkomsel Halo postpaid services (Behavioral Intention) is directly influenced by the Effort Expectancy and Compatibility variables. Selected variables are used as the basis for creating strategies using the Importance-Performance Analysis (IPA) matrix which generates action items that would be made priority in creating strategic recommendations for future improvements as a result of this research.