

ABSTRAK

Nama : Wahyu Purnomosidi
Program Studi : Manajemen Telekomunikasi
Judul : Analisis Hubungan Karakteristik Konsumen Seluler GSM dengan Penggunaan Aplikasi dan Layanan 3G Berbasis WCDMA di DKI Jakarta

Perkembangan pasar aplikasi dan layanan 3G sejak pertama kali diluncurkan di Indonesia pada tahun 2006 hingga hampir 3 tahun belakangan ini nampaknya belum dapat menunjukkan hasil yang optimal. Jika dibandingkan dengan jumlah total pelanggan seluler GSM, maka jumlah pelanggan maupun pengguna aplikasi dan layanan 3G masih sangat kecil. Hal tersebut tentunya mengindikasikan adanya kegagalan pasar serta masih rendahnya antusiasme konsumen seluler GSM dalam menggunakan aplikasi dan layanan 3G. Mengetahui faktor - faktor dari perspektif konsumen dalam hubungannya dengan intensitas penggunaan aplikasi dan layanan 3G sangat penting untuk diamati sebagai landasan dalam penyusunan strategi dan penentuan segmen pasar yang tepat oleh operator telekomunikasi sebagai penyedia aplikasi dan layanan 3G.

Tesis ini membahas tentang hubungan karakteristik konsumen seluler berbasis GSM dengan penggunaan aplikasi dan layanan 3G berbasis WCDMA di wilayah DKI Jakarta. Selain itu, pada penelitian ini juga akan dilakukan pembahasan mengenai tingkat kepuasan pelanggan dan pengguna 3G dari operator GSM penyedia 3G. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mencari hubungan (korelasi) antara karakteristik konsumen seluler GSM dengan penggunaan aplikasi dan layanan 3G, mengetahui popularitas 3G di kalangan konsumen seluler GSM, termasuk persepsi konsumen tentang 3G. Dari hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi bagi operator untuk perbaikan proses segmentasi pasar agar lebih sesuai, serta perbaikan strategi yang bertujuan untuk meningkatkan penggunaan layanan 3G di kalangan konsumen seluler.

Pengolahan data pada tesis ini menggunakan beberapa metode penelitian, yakni teknik/metode analisis korelasi *Spearman Rank*, dan koefisien kontingensi dengan uji chi kuadrat, yang diolah dengan bantuan software SPSS versi 15, serta analisis kepuasan pelanggan dengan teknik/metode *gap analysis*, dan *Customer Satisfaction Index*.

Kata kunci:

Konsumen, 3G, Kepuasan Pelanggan, *Spearman rank*, Chi - kuadrat, SPSS, Gap Analysis, Customer Satisfaction Index (CSI).

ABSTRACT

Nama : Wahyu Purnomosidi
Program Studi : Telecommunication Management
Judul : Analisis on Consumers Characteristics of GSM Cellular Related to Application and Services of 3G Based WCDMA in Jakarta Region

Market development of 3G's applications and services since first launched in Indonesia in 2006 to almost 3 years seems not to show an optimal result. If compared with the total number of GSM cellular subscribers, the number of user or subscribers in 3G's application and services are still very small. This certainly indicates a failure of market and low consumers enthusiasm in using 3G's application and service. Knowing the various constraint from the consumer's perspective is very important things for determine the appropriate strategy and market segment by the services and applications provider.

This thesis discuss about analyzes the relationship on consumers characteristics of GSM cellular related to 3G applications and services in Jakarta region. On the other hand, This thesis also analyzes about 3G's customer satisfaction. The purpose of this research is to find out the relationship between GSM consumer characteristics with their preferences in using 3G's applications and services, including consumers perception about 3G, popularity of 3G in GSM's consumer, and also observe in 3G's customer satisfaction. In addition, the result of this research are expected to provide information for the operators of 3G to improve their market segmentation to be more appropriate, and improvement strategy that aims to increase the use of 3G application and service.

In additional, to find out a correlation between variables, it used Spearman rank analysis, and coefficient contingency with chi - square test, which are processed by SPSS version 15. Then, to observed about 3G's customer satisfaction, gap analysis and customer satisfaction index are used as tools in this thesis.

Key word: Consumer, 3G, consumer Satisfaction, Spearman Rank, Chi square, SPSS, Gap analysis, customer satisfaction index