

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan :

- Faktor karakteristik (profil) demografis konsumen, dalam hal ini responden GSM secara umum, memiliki hubungan dengan penggunaan aplikasi dan layanan 3G, namun tidak semua variabel yang ada berhubungan dengan intensitas penggunaan aplikasi dan layanan 3G , dan tingkat keeratan hubungan yang terjadi pun berbeda – beda untuk tiap – tiap operator.
- Faktor pengetahuan responden memiliki hubungan dengan penggunaan aplikasi dan layanan 3G, namun tidak semua variabel pada faktor ini memiliki hubungan dengan intensitas penggunaan aplikasi dan layanan 3G, dan hubungan yang terjadi berbeda – beda untuk tiap operator.
- Faktor persepsi konsumen memiliki hubungan dengan penggunaan aplikasi dan layanan 3G, namun hubungan yang terjadi berbeda – beda untuk tiap operator.
- Berdasarkan penelitian ini, sejak awal komersialisasi 3G hingga saat ini, telah hampir semua responden di DKI Jakarta (mayoritas) pernah mendengar tentang 3G, namun hanya sekitar setengah hingga tiga perempatnya saja yang memiliki pengetahuan dengan baik mengenai 3G.
- Secara umum tingkat efektivitas pemberian informasi oleh operator mengenai tariff, aplikasi dan layanan, dan cara penggunaan aplikasi layanan 3G yang ada masih belum optimal.

- Pelanggan ataupun pengguna aplikasi dan layanan 3G di DKI Jakarta tidak hanya berorientasi pada tariff, akan tetapi orientasi kualitas menjadi faktor penting dari ekspektasi mereka.
- Tingkat kepuasan pelanggan kelima operator GSM penyelenggara 3G masih jauh dari standar tingkat kepuasan yang ada berdasarkan customer satisfaction index (very poor).

5.2 Saran

- Operator – operator GSM penyelenggara 3G sebaiknya memperhatikan faktor – faktor yang berpengaruh dari sisi konsumen dalam meningkatkan strategi pemasaran 3G mereka.
- Operator GSM penyelenggara 3G sebaiknya meningkatkan efektivitas informasi mengenai 3G beserta aplikasi dan layanannya kepada konsumen secara umum dan konsumen yang menjadi target pasarnya secara khusus.
- Operator GSM penyelenggara 3G sebaiknya lebih meningkatkan faktor kepuasan pelanggannya dalam hal aspek teknis yakni faktor kualitas jaringan serta aspek non teknis dalam hal kebijaksanaan tarif
- Pemberian informasi melalui pemasangan iklan di media elektronik dan media cetak perlu untuk ditingkatkan, mengingat konsumen lebih banyak mendengar tentang 3G dari kedua media tersebut, sumber media periklanan seperti website yang telah dinilai cukup efektif perlu untuk dipertahankan.