

## BAB V

### KESIMPULAN

Dari analisis yang dilakukan terhadap daya saing kinerja operator FWA dalam menghadapi kompetisi menggunakan analisis Anova dan Biplot dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Rata-rata persepsi kepuasan pengguna FWA terhadap variabel untuk semua jenis operator lebih besar dari 3, sehingga bisa disimpulkan bahwa sebagian besar variabel cukup memberikan kepuasan bagi pengguna.
2. Hasil analisis biplot terhadap kelima variabel pada masing-masing operator FWA, StarOne memiliki kedekatan terhadap 4 variabel yaitu pada sms pelayanan, promosi dan tarif. Sedangkan TelkomFlexi memiliki kedekatan terhadap 3 atribut panggilan, tarif dan promosi. Sehingga dapat disimpulkan posisi atau *image* StarOne yang paling baik di dalam benak konsumen untuk wilayah Jabotabek.
3. Hasil penelitian secara keseluruhan yang menunjukkan daya saing kinerja operator FWA di Jabotabek selama ini berdasarkan perspektif pelanggan, dapat dijadikan suatu evaluasi terhadap komunikasi pemasaran yang selama ini dilakukan oleh 4 operator FWA eksisting dalam menghadapi kompetisi yang semakin ketat saat ini.