

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa Telkomsel tetap mempertahankan strategi harga yang relatif lebih tinggi dibanding provider lain karena perusahaan lebih menekankan pada kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Kualitas jaringan yang stabil, jangkauan sinyal yang luas, serta pelayanan pelanggan menjadi alasan utama mengapa Telkomsel tetap dipercaya oleh banyak pengguna di Surabaya. Bagi perusahaan, harga tidak hanya dilihat sebagai nilai jual produk, tetapi juga sebagai bentuk kualitas layanan yang diterima pelanggan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa persepsi Telkomsel sebagai provider mahal memang masih sering muncul di kalangan pelanggan. Namun, kondisi tersebut tidak selalu membuat pelanggan berpindah ke provider lain. Sebagian besar pelanggan justru menilai bahwa harga yang dibayarkan masih sebanding dengan kualitas jaringan yang mereka gunakan, terutama untuk kebutuhan internet harian, pekerjaan, kuliah, media sosial, hingga aktivitas digital lainnya. Hal ini membuat Telkomsel masih mampu mempertahankan posisinya di tengah persaingan provider yang cukup ketat di Surabaya.

Selain menjaga kualitas jaringan, Telkomsel juga melakukan berbagai upaya untuk menarik minat pelanggan melalui promo paket internet, bonus kuota, dan penawaran harga tertentu. Strategi promosi tersebut cukup membantu dalam

mengurangi anggapan bahwa Telkomsel hanya dikenal sebagai provider dengan harga mahal. Adanya pilihan paket yang lebih beragam membuat pelanggan bisa menyesuaikan penggunaan internet sesuai kebutuhan dan kemampuan masing-masing.

Penelitian ini juga memperlihatkan bahwa pelayanan after sales memiliki pengaruh besar terhadap kenyamanan pelanggan dalam menggunakan layanan Telkomsel. Pelayanan melalui GraPARI, customer service, call center, hingga aplikasi MyTelkomsel membuat pelanggan merasa lebih mudah saat membutuhkan bantuan atau informasi terkait layanan. Dengan adanya kualitas jaringan yang baik serta pelayanan yang mendukung, strategi penetapan harga Telkomsel dinilai masih mampu menjaga loyalitas pelanggan dan memperkuat posisi pasar perusahaan di Surabaya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak terkait.

1. Telkomsel disarankan untuk tetap menjaga kualitas jaringan dan kestabilan sinyal karena hal tersebut menjadi alasan utama pelanggan tetap menggunakan layanan Telkomsel meskipun harga yang ditawarkan lebih tinggi dibanding provider lain.
2. Telkomsel perlu menyediakan lebih banyak pilihan paket internet dengan harga yang lebih fleksibel agar dapat menyesuaikan kebutuhan pelanggan dari berbagai kalangan, terutama pelanggan yang lebih sensitif terhadap harga.

3. Perusahaan disarankan untuk lebih aktif dalam memberikan promo seperti bonus kuota, potongan harga, dan promo paket tertentu agar pelanggan merasa lebih tertarik menggunakan produk Telkomsel serta mengurangi persepsi mahal di masyarakat.
4. Pelayanan pelanggan melalui GraPARI, customer service, call center, dan aplikasi MyTelkomsel perlu terus ditingkatkan agar pelanggan merasa lebih nyaman, mudah mendapatkan bantuan, dan tetap percaya terhadap layanan Telkomsel.
5. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat dikembangkan dengan menambah jumlah informan, memperluas lokasi penelitian, atau menggunakan metode penelitian lain agar hasil penelitian dapat memberikan pembahasan yang lebih luas dan mendalam mengenai strategi harga provider telekomunikasi.