

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan Hasil Penelitian yang telah peneliti bahas mengenai **“Strategi Komunikasi Pemasaran Indihome (Studi Deskriptif mengenai Strategi Komunikasi Pemasaran *Indonesia Digital Home (IndiHome fiber)* oleh Divisi *Sales Promotion & Pricing* PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Regional 3 Jawa Barat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kota Bandung)**, maka peneliti dapat membuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Tujuan pemasaran yang dilakukan oleh Divisi Sales Promotion & Pricing PT Telkom Indonesia Regional 3 Jawa Barat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di kota Bandung bertujuan untuk menyadarkan merk (*brand awareness*), agar para pelanggan dapat melakukan pemesanan kembali (*repeat order*) dan meningkatkan penjualan atau *market share*.
2. Sasaran pemasaran Indihome yang dilakukan oleh Divisi Sales Promotion & Pricing PT. Telkom Indonesia Regional 3 Jawa Barat dalam mentargetkan sasaran pemasaran di kelompokan menjadi 3 segmentase, ada segmentase Geografis, demografis dan Psikografis.
3. Pesan pemasaran yang dilakukan oleh Divisi Sales Promotion & Pricing PT Telkom Indonesia Regional 3 Jawa Barat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di kota Bandung. Mengenalkan 100 % fiber, mengenalkan layanan *triple play*, meluncurkan layanan baru dan mengenalkan Fitur Indihome yang lebih unggul.

4. Media pemasaran yang digunakan oleh Divisi Sales Promotion & Pricing PT Telkom Indonesia Regional 3 Jawa Barat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di kota Bandung, dalam melakukan kegiatan pemasaran melalui media cetak, media elektronik/digital dan media sosial.
5. Pengembangan *promotional Mix* yang digunakan oleh Divisi Sales Promotion & Pricing PT Telkom Indonesia Regional 3 Jawa Barat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di kota Bandung terdapat 4 bauran promosi terdiri dari periklanan, *personal selling*, promosi penjualan dan hubungan masyarakat.
6. Evaluasi yang dilakukan oleh Divisi Sales Promotion & Pricing PT Telkom Indonesia Regional 3 Jawa Barat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di kota Bandung. Evaluasi terkait pemasaran Indihome dilakukan secara bertahap mulai evaluasi harian, mingguan, bulanan dan Tahunan. Evaluasi ini dilakukan untuk memantau kinerja sales di lapangan, pendapatan, pengalaman pelanggan Indihome dan pembangunan Indihome.

5.2. Saran

Dalam sebuah penelitian, seorang peneliti harus mampu memberikan sesuatu yang berguna ataupun manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, instansi atau lembaga serta berbagai pihak yang berkaitan dengan penelitian ini. Setelah peneliti menyelesaikan pembahasan pada skripsi ini, maka pada bab penutup peneliti mengemukakan saran-saran sesuai dengan hasil pengamatan

dalam pembahasan skripsi ini. Adapun saran-saran yang peneliti berikan setelah meneliti permasalahan ini adalah sebagai berikut:

5.2.1 Saran untuk Indihome

Adapun saran-saran dari peneliti untuk Indihome ini adalah:

1. Kurangnya kemampuan Indihome dalam menghadapi keluhan pelanggan tentunya dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan produk Indihome. Pelayanan yang berkualitas tentunya akan menghasilkan kepuasan bagi pelanggan sehingga penyedia jasa harus memberikan kualitas pelayanan yang optimal.
2. Dalam mempromosikan penjualan Indihome, peran Hubungan Masyarakat, dan penjualan perorangnya lebih ditingkatkan lagi dengan pelanggan, agar terjaga hubungan pelanggannya dan tidak ada kesalah pahaman dalam menggunakan produknya.

5.2.2 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya

Adapun saran-saran bagi peneliti selanjutnya adalah sebagai berikut :

1. Peneliti harus lebih memahami objek apa yang akan di teliti, tidak boleh sembarangan melakukan penelitian tanpa memahami secara lebih mendalam mengenai objek yang akan diteliti.
2. Bagi peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya tentang objek yang sama, diharapkan agar membaca referensi-referensi terlebih dahulu agar tidak membingungkan.

3. Selalu berperilaku ramah, santun dan menghargai semua orang yang ada di Instansi saat penelitian sedang dilakukan agar kelancaran penelitian tetap terjaga dengan baik.
4. Berpakaian rapih dan sopan usahakan menggunakan pakaian berkerah, serta bisa menempatkan diri dan mudah bersosialisasi untuk menjaga citra UNIKOM di mata Instansi selama masa penelitian dilakukan.
5. Bila melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi dilapangan selalu meminta izin dan kesediaan informan atau pihak yang berwenang terlebih dahulu agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan dan kurang nyaman saat kegiatan penelitian berlangsung.