BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mencoba menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggapan konsumen terhadap strategi diferensiasi pada produk *Speedy* PT. Telkom DIVRE III Jabar dan Banten tergolong dalam kategori baik, hal ini dapat dilihat dari hasil pengkategorian skor total sebesar 79,76% yang tergolong baik. Adapun persentase skor aktual tertinggi yaitu pada indikator jaringan distribusi, hal ini dikarenakan menurut responden speedy lebih banyak dijual melalui *outlet-outlet*/ toko-toko dibandingkan produk lain dan banyaknya lokasi kantor cabang pemasangan/ *service center* speedy di daerah konsumen. Sedangkan persentase skor aktual terendah yaitu pada indikator teknologi, hal ini dikarenakan menurut responden kecepatan jaringan speedy belum lebih mudah dijangkau dibandingkan produk lain dan kecepatan speedy dalam men-*download*/ mengunduh belum lebih cepat dari produk lain.
2. Tanggapan konsumen terhadap keunggulan bersaing pada produk *Speedy* PT. Telkom DIVRE III Jabar dan Banten tergolong dalam kategori baik, hal ini dapat dilihat dari hasil pengkategorian skor total sebesar 70,67% yang tergolong baik. Adapun persentase skor aktual tertinggi yaitu pada indikator Harga, hal ini dikarenakan menurut responden harga paket *chat*

yang ditawarkan speedy lebih unggul/ memiliki daya saing dibandingkan produk lain dan harga paket *executive*/ Biz yang ditawarkan speedy lebih unggul/ memiliki daya saing dibandingkan produk lain. Sedangkan persentase skor aktual terendah yaitu pada indikator kepuasan konsumen, hal ini dikarenakan menurut responden konsumen belum memiliki kepuasan terhadap produk ini dibandingkan produk lain dan konsumen belum menyarankan teman/ saudara mereka untuk membeli produk ini.

3. Pengaruh penerapan strategi diferensiasi terhadap keunggulan bersaing pada produk *speedy* PT. Telkom divisi regional III jabar dan banten adalah sebesar 19,4% terhadap variabel Y, dan sisanya sebesar 80,6% adalah pengaruh dari faktor-faktor lain yang diabaikan penulis dalam penelitian.

5.2. Saran

Pada kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan beberapa saran, yang mudah-mudahan dapat dijadikan masukan bagi perusahaan untuk langkah perbaikan selanjutnya.

Adapun saran-saran yang dimaksudkan adalah sebagai berikut:

1. Agar strategi diferensiasi perusahaan berjalan dengan baik maka PT. Telkom DIVRE III Jabar dan Banten sebaiknya memperbaiki serta menambah kinerja kecepatan jaringan *internet access* yang lebih cepat lagi untuk melakukan *chatting,* men-*download*/ mengunduh, maupun meng-*upload*/ mengunggah agar dapat menarik pengguna jasa internet baru/ beralih menggunakan speedy lebih banyak lagi sehingga menjadikan perusahaan tetap unggul dan menjadi

leading dalam perusahaan *info comm* terkemuka di kawasan regional serta mewujudkan Telkom *goal* 2010.

2. Agar keunggulan bersaing perusahaan terus tercipta maka konsumen harus merasa terpuaskan akan manfaat serta pelayanan produk perusahaan yang akan dipakai/ dikonsumsi oleh para calon pembeli atau pengguna produk tersebut agar konsumen bisa menunjukkan loyalitas pembeliannya terhadap produk yang ditawarkan sehingga mereka tidak akan berpindah kepada produk pesaing yang tentunya dapat mengurangi laba bahkan dapat menimbulkan kerugian besar bagi pihak perusahaan.
3. Setelah berhasil dikonfirmasikannya pengaruh penerapan strategi diferensiasi terhadap keunggulan bersaing, maka untuk dapat meningkatkan keunggulan bersaing dengan terus mengembangkan strategi diferensiasi agar setiap bisnis usaha perusahaan tidak mengalami kegagalan akibat tidak laku atau kalah bersaing dengan pesaing-pesaing perusahaan lainnya.