

Strategi peningkatan pangsa pasar telekomunikasi menggunakan metode Servqual dan AHP = Strategy of increasing telecommunication market share using Servqual and AHP

Karang Hadiri Kusuma, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20455043&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Persaingan antar operator seluler tidak lepas dari pertumbuhan jumlah pelanggan seluler yang cukup pesat dalam beberapa tahun terakhir. Indonesia, merupakan salah satu negara yang memiliki banyak operator seluler, namun hanya tiga operator yang mampu bersaing secara kompetitif. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan alternatif strategi bagi perusahaan telekomunikasi sesuai dengan daerah kabupaten/kota yang selama ini menjadi area persaingan. Integrasi servqual dan AHP dapat memperkuat hasil analisa dari ahli sehingga menghasilkan rancangan strategi terbaik sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Penelitian ini memberikan hasil berupa strategi coverage untuk wilayah pangsa pasar rendah, dan strategi pricing dan loyalty untuk pangsa pasar tinggi.

<hr />

ABSTRACT

Competition among cellular operators can not be separated from the growing number of subscribers quite rapidly in recent years. Indonesia, is one country that has many mobile operators, but only three operators are able to compete competitively. This study aims to provide alternative strategies for telecommunication companies to increase market share in selected city. Integration of Service Quality and Analytical Hierarchy Process AHP method to produce the best strategy design according to customer requirement. This research provides results of coverage strategy for low market share area, loyalty strategy for high market share area, and pricing strategy for low and high market share area.