

ABSTRAKSI

Layanan Mobile Number Portability adalah layanan yang memungkinkan pelanggan operator seluler pindah operator tanpa harus mengganti nomor ponsel mereka. Karena penerapan layanan ini merupakan hal yang berdampak positif bagi konsumen dan pihak operator, dan merupakan layanan yang belum diterapkan, maka dipandang perlu untuk melaksanakan riset pasar. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk memberikan informasi yang akan mendukung proses perencanaan, terutama di segi pemasarannya. Seperti dalam hal menentukan seberapa besar potensi pasar yang ada, bagaimana karakteristik pasar yang ada dan sebagainya. Sehingga keputusan yang akan diambil dan dilaksanakan merupakan keputusan yang efisien dan efektif.

Penelitian ini menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpulan data. Kuisioner disebarkan kepada pengguna ponsel GSM di daerah Kodya Bandung. Pengolahan data dilakukan dengan perhitungan statistik meliputi analisa cluster, tabulasi silang, dan analisa statistika deskriptif untuk menentukan pasar potensial dan pasar tersedia, segmentasi pasar, menentukan pasar sasaran, dan positioning dari layanan MNP.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa besar pasar potensial adalah 51,03% dan besar pasar tersedia sebesar 19,34%. Segmentasi pasar yang dilakukan dengan analisa cluster membentuk 2 segmen pasar. Segmen 1 (pasar rendah) sebesar 46,81% dan segmen 2 (pasar berat) sebesar 53,19%. Dari ke-dua segmen tersebut dilakukan interpretasi dan profiling sehingga diputuskan segmen 2 (pasar berat) sebagai pasar sasaran. Untuk positioning dari layanan MNP dilakukan berdasarkan preferensi pasar terhadap layanan MNP dan dimensi kualitas layanan seluler GSM. Dari manfaat atau alasan konsumen menggunakan MNP didapat 2 alasan utama karena *ingin mempertahankan nomor lama* dan *mencari tarif termurah*. Sedangkan dari sikap responden terhadap dimensi kualitas layanan jasa, mereka sangat memperhatikan dan memilih operator yang memiliki *coverage area yang luas; sistem billing yang sesuai; kehandalan jaringan dalam berkomunikasi; dan tarif yang murah*. Dari sini maka disusun positioning statement, yaitu : *“MNP brings You to broader and cheaper communication, without switching cost”*.