

ABSTRAK

Flexi yang merupakan selular berbasis Code Division Multiple Access (CDMA) dari PT Telkom Tbk. harus terus berusaha untuk meningkatkan kualitasnya ditengah persaingan yang ada, Oleh karena itu, dilakukanlah penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui preferensi konsumen terhadap produk jasa seluler kartu Flexi yang sudah ada serta menentukan perancangan produk jasa seluler kartu Flexi yang lebih baik.

Penelitian ini menggunakan metode analisis konjoin.. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada para pelanggan Flexi di Bandung . Pada kuesioner tersebut, responden diminta untuk meranking stimuli - stimuli atribut produk Flexi beserta taraf-tarafnya. Pertanyaan kuesioner terdiri dari dua bagian. Bagian pertama berisi tentang data umum responden yang mencakup jenis kelamin responden, pekerjaan responden, rata-rata pengeluaran untuk kebutuhan dalam pengisian pulsa perbulannya serta media promosi dimana responden sering melihat iklan-iklan layanan produk Flexi. Dengan data umum responden maka akan dapat terlihat beberapa karakteristik umum pelanggan produk Flexi. Bagian ke-dua dari kuesioner, responden diminta untuk memberikan penilaian dalam bentuk ranking terhadap stimuli - stimuli atribut produk Flexi beserta taraf-tarafnya . Ranking-ranking tersebut merupakan gambaran dari urutan prioritas yang diinginkan pelanggan terhadap atribut-atribut yang ada

Dari Hasil Penelitian ini diketahui bahwa Ranking terbesar dari ke 16 kombinasi atribut(stimuli) setelah dibandingkan dengan hasil data yang diklaster (khususnya klaster 2), yaitu terdiri dari 2 Stimuli utama yaitu Kualitas Jangkauan Luas, Feature Flexi Combo, layanan info tagihan 109(Stimuli pertama) dan Kualitas Jelajah Internasional, Feature Flexi Combo, layanan Call Center 147 (stimuli kedua). PT Telkom Tbk harus melihat secara jelas bahwa ke dua kombinasi ini adalah keminatan utama para pengguna flexi sehingga bila rancangan produk ini dapat dilakukan maka pasti dapat memuaskan secara tepat para pelanggannya khususnya bagi para pengguna Flexi.

Kata kunci : Flexi, Konjoin, Produk