

ABSTRAKSI

Peningkatan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat dari hari ke hari pada teknologi telekomunikasi melahirkan suatu tuntutan sistem pelayanan yang bervariasi, fleksibilitas tinggi dan tentunya dengan harga yang memadai dan dapat dijangkau. Jadi jika perusahaan ingin tetap berjalan, setiap pelaku bisnis harus selalu dapat memantau, memahami, dan memberikan segala sesuatu yang diharapkan konsumen. PT TELKOMFlexi dalam usahanya untuk menguasai pasar seluler di Indonesia, tentunya membutuhkan suatu langkah awal untuk mengetahui apa yang dibutuhkan oleh pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah menentukan preferensi pelanggan dan calon pelanggan TELKOMFlexi dalam menentukan jenis handset, nilai nominal pulsa, dan jenis transaksi isi ulang pulsa dan profiling pelanggan dan calon pelanggan TELKOMFlexi.

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data dari jawaban kuisioner yang peneliti sebarkan kepada responden secara *purposive sampling* yang ada di kota Bandung selama periode Desember 2005. Data yang didapatkan kemudian diolah dengan menggunakan software SPSS

Metoda penelitian yang digunakan adalah Analisis *deskriptif frekuensi* dan perhitungan *Crosstab*. Analisis *deskriptif frekuensi* digunakan untuk mengetahui frekuensi pelanggan dan calon pelanggan dalam menentukan jenis handset, nilai nominal pulsa, dan jenis transaksi isi ulang, sedangkan perhitungan *Crosstab* digunakan untuk mengetahui hubungan antara profil pelanggan dan calon pelanggan dengan preferensi dalam menentukan jenis handset, nilai nominal pulsa dan jenis transaksi isi ulang. Untuk mengetahui alasan pelanggan dan calon pelanggan dalam pemilihan jenis handset, nilai nominal pulsa, dan jenis transaksi isi ulang dilakukan dengan metode *deskriptif frekuensi*.

Analisis mengenai preferensi pelanggan dan calon pelanggan dalam menentukan jenis handset, nilai nominal pulsa, dan jenis transaksi isi ulang pulsa, dilakukan dengan metode *cross tab* dimana dari metode tersebut dapat diketahui hubungan ketiga preferensi pelanggan berdasarkan banyaknya jumlah pelanggan dan calon pelanggan yang memilih. Hasil pengolahan data didapatkan, untuk responden yang menggunakan handset dengan harga < Rp.500.000 kebanyakan menggunakan nominal Rp.20.000, untuk pelanggan TELKOMFlexi dan calon pelanggan TELKOMFlexi yang menggunakan handset < Rp.500.000 kebanyakan menggunakan nominal Rp.20.000 – Rp.50.000 dengan jenis transaksi isi ulang secara elektrik.

STTTTELKOM