

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab berbagai keluhan dari pengguna Telkomsel terhadap layanan iklan SMS Telkomsel. Pengukuran sikap konsumen terhadap iklan dapat diukur dengan beberapa faktor yang dapat muncul dari SMS advertising yaitu *entertainment*, *informativeness*, *irritation*, dan *credibility*, sedangkan perilaku konsumen dapat diukur dengan indikator yang dapat mempengaruhi pribadi dan psikologi konsumen.

Berkaitan dengan tujuan yang ingin dicapai tersebut, data dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik *convenience sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat kota Bandung sebanyak 124 responden. Sampel ini diambil berdasarkan hasil perhitungan 5 kali indikator yang digunakan dalam penelitian ini.

Item-item pertanyaan dalam penelitian ini dinyatakan memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas, sehingga data yang dikumpulkan dipastikan memiliki kualitas yang baik dan memenuhi kriteria kelayakan sehingga dapat diuji dengan alat statistik apapun. Metode yang digunakan untuk memecahkan masalah dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif menggunakan teknik penilaian skor ideal dan kemudian dimasukkan pada kriteria garis kontinum.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan penilaian skor ideal yang dilakukan variabel *entertainment*, *informativeness*, *credibility*, dan *attitude* berada pada kriteria cukup baik namun terdapat sejumlah indikator yang masih menjadi masalah bagi konsumen, sedangkan *irritation* berada pada kriteria setuju, dan perilaku konsumen berada pada kriteria yang tidak baik.

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka saran yang dapat diberikan adalah Telkomsel hendaknya memperbaiki pelayanan iklan melalui SMS yang diberikan khususnya pada indikator-indikator yang masih menjadi masalah bagi konsumen, karena program iklan SMS yang diberikan Telkomsel saat ini terbukti masih mengganggu kenyamanan sebagian besar konsumen Telkomsel di Indonesia.

Kata Kunci: Iklan SMS, Sikap Konsumen, *Short Messages Services* (SMS).