

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Didasari kesimpulan yang telah dipaparkan, penulis memberikan saran dan kesimpulan menjadi berikut:

1. Strategi Komunikasi Pemasaran Yang Diterapkan Oleh Telkom Mataram
  - a. Iklan dilakukan dalam bentuk media cetak seperti brosur, spanduk/ Billboard, dan mobil branding serta melakukan promosi di akun sosial media Telkom maupun karyawan
  - b. Promosi penjualan yang bersifat interaktif dilakukan melalui website resmi indihome serta terdapat terobosan baru dari Telkom yaitu dengan menghadirkan aplikasi *my indihome*. Dengan aplikasi ini pelanggan dapat mengecek jumlah tagihan, info penggunaan, daftar layanan tambahan, serta berbagai fitur lainnya.
  - c. Penjualan Perseorangan (*Personal Selling*) dengan menemukan pelanggan baru dengan langkah pertama pada proses awalnya yaitu Identifikasi potensi pasar, survei lokasi konsumen, setelah itu mengerahkan para Sales lalu beriteraksi dengan datangi secara rumah ke rumah (*Dor To Dor*) atau calon pelanggan yang hadir di kegiatan *open table* tersebut.
  - d. Pemasaran langsung dengan strategi pemasaran langsung indihome Kota Mataram biasanya dengan cara mengajak calon pelanggan sasaran

untuk berkomunikasi dan berinteraksi secara langsung melalui media seperti media social, aplikasi My Indiehome dan web resmi Indiehome.

- e. Pada saat mempromosikan produknya, Strategi Humas, dan menjual perorang harus tambah intensitasnya, untuk hubungan dengan pelanggan yang lebih harmonis, kesalah pahaman dalam menggunakan produknya dapat diminimalisir.

2. Faktor penghambat dalam strategi komunikasi Pemasaran yang diterapkan sudah efektif dalam meningkatkan jumlah pelanggan Indiehome di Kota Mataram

- a. Kurang maksimalnya sinergi dari Sales Telkom
- b. Kurangnya Rasa Memiliki pada beberapa pegawai
- c. Pengalaman pelayanan pelanggan pada produk Telkom sebelumnya

## 5.2 Saran

1. Telkom Mataram lebih kreatif mengingan maraknya pengguna *smartphone* dengan perangkat *Mobile*-nya kan lebih muda bila itu dapat dioptimalkan.
2. Menyebarkan brosur mungkin opsi peling realistis namun pendekatan individu bisa menjadi alternatif bagi para sales agar dapat relasi dengan orang tersebut agar secara tidak langsung orang tersebut bisa menjadi pemasar secara gratis yang menguntungkan organisasi.
3. Menyerap tanggapan langsung dari pelanggan maupun calon pelanggan di social media bisa menjadi sarana yang baru untuk komunikasi pemasaran Indiehome kedepannya.

## DAFTAR PUSTAKA

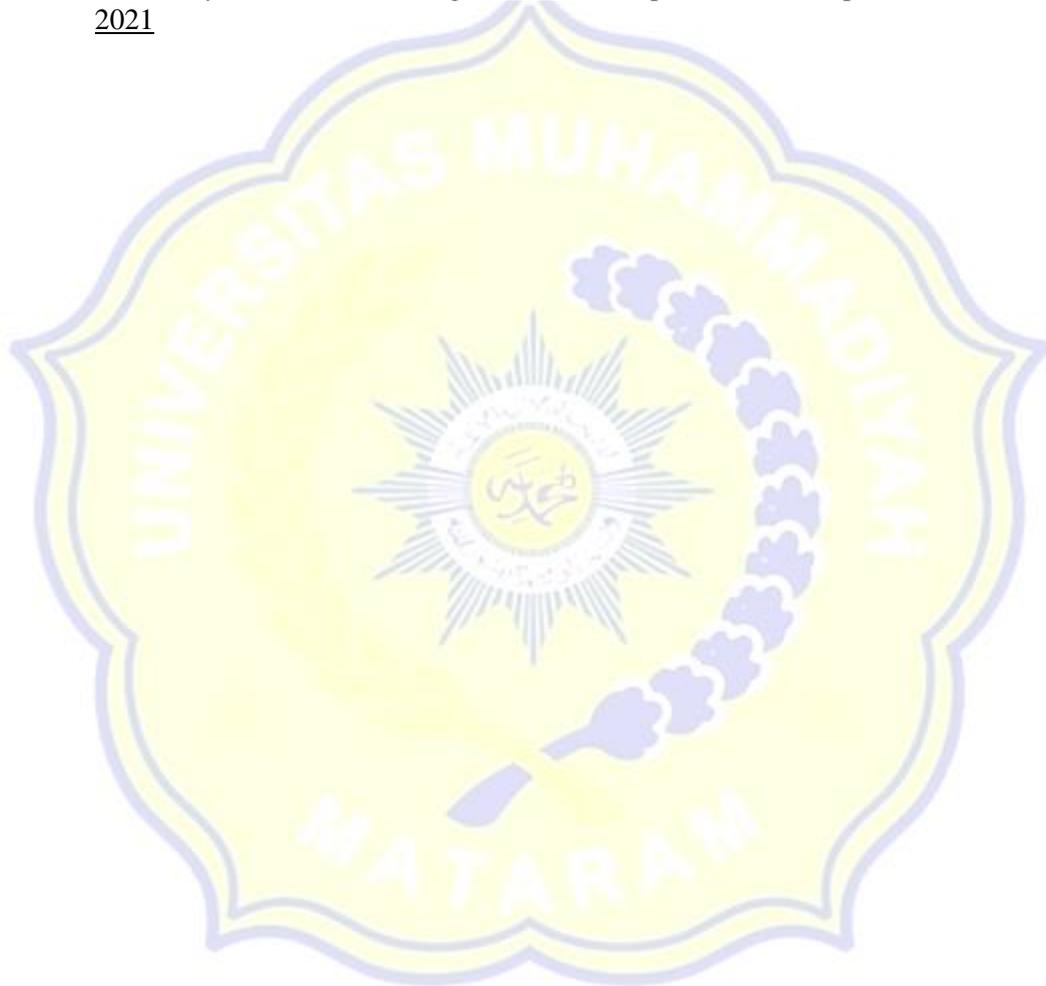
- Firmansyah, Anang. 2020. *Komunikasi Pemasaran*. Pasuruan, Jawa Timur: Qiara Media
- Gugup, Kismono. 2011. *Bisnis Pengantar*. Yogyakarta: BPFE Lembaga Manajemen PPM PT TELKOM.
- Ilham, Prisgunanto. 2016. *Komunikasi Pemasaran, Strategi, dan Taktik*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Kholilurrahman. 2017. *Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Prabayar simPATI, Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang*. Tidak diterbitkan: Fakultas Ekonomi.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2012. *Manajemen Pemasaran* (Jilid 2 Edisi 13). Jakarta: Erlangga.
- Mahmud, Machfoedz. 2010. *Komunikasi Pemasaran Modern*. Yogyakarta : Cakra Ilmu.
- Mustanto, T. 2011. *Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan: studi kasus pada CV Sarana Media Advertising Surabaya*. *Jurnal Marketing*. Universitas Katolik Widya mandala Surabaya.
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Pinki, Septia, Annisa. 2018. *Strategi Komunikasi Pemasaran IndiHome dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan Kota Malang*. Mataram: Universitas Sultan Ageng Tritayasa
- Rangkuti, Freddy. 2013. *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta : Beta.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif (untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif)*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung. Penerbit Rosdakarya.
- Sulaksana, Uyung. 2003. *Integrated Marketing Communications*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Widyastuti, Sri. 2017. *Manajemen Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Jakarta Selatan: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pancasila.

**Refrensi dari Intrnet:**

[https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id\\_ID/news/sinergi-telkom-dan-bakti-kominfo-implementasikan-digitalisasi-di-lima-destinasi-pariwisata-super-prioritas-1343](https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id_ID/news/sinergi-telkom-dan-bakti-kominfo-implementasikan-digitalisasi-di-lima-destinasi-pariwisata-super-prioritas-1343) diakses pada 3 Desember 2020.

<https://tekno.kompas.com/read/2021/06/07/18120097/layanan-5g-telkonsel-kini-hadir-di-surabaya-makassar-bandung-batam-dan-denpasar> di akses pada 27 Februari 2021





## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : GA/II.3.AU/F/VII/2021 Mataram, 02 Dzulhijjah 1442 H  
Lamp. : 1 (satu) exp. 12 Juli 2021 M  
Hal : *Mohon Sebagai Penguji Skripsi*

Kepada

Yth. : 1. Bapak / Ibu : Dr. H. Muhammad Ali, M.Si (PU)  
2. Bapak / Ibu : Alfian Eikman, S.Sos., MA. (PP)  
3. Bapak / Ibu : Amin Saleh, S.Sos., M.I.Kom (PN)

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Bersama ini kami sampaikan 1 (satu) exp. Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, mohon dapat diuji :

Hari / Tanggal : Rabu, 14 Juli 2021  
Pukul : 09.00 Wita – sampai selesai  
Tempat : Ruang Ujian Skripsi Fisip UMMAT

Adapun Mahasiswa tersebut :

Nama : **SUHARDIMAN TRIONO**  
NIM : 216120115  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : *“Analisis Strategi Komunikasi Pemasaran Indihome PT. Telkom Indonesia Tbk Witel Mataram Dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan Di Kota Mataram”.*

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

*Wabillahit Taufiq Walhidayah  
Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Dekan  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
**Dr. H. Muhammad Ali, M.Si.**  
IDN10806066801

*Tembusan*, disampaikan kepada Yth. :

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram di Tempat
2. Arsip.



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**STATUS TERAKREDITASI**

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

**BERITA - ACARA**

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **SUHARDIMAN TRIONO**  
NIM : 216120115  
Jurusan : Administrasi  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Konsentrasi : ENTREPRENEUR  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram  
Judul Skripsi : *"Analisis Strategi Komunikasi Pemasaran Indihome PT. Telkom Indonesia Tbk Witel Mataram Dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan Di Kota Mataram"*.

**KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DIUJI**

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3,5	7	
2	Latar Belakang / Alasan	2	<del>4,5</del>	7	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,5	7	
4	Metodologi	3	3	9	
5	Penyajian Data	3	3	9	
6	Analisa Data	4	3,5	14	
7	Kesimpulan	2	3,5	7	
8	Konsistensi Bahasan	3	3	9	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
<b>Jumlah</b>		<b>25</b>			

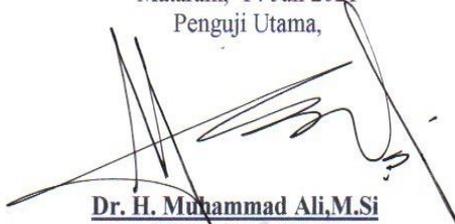
TOTAL BN

85

IP

3,4

25  
Mataram, 14 Juli 2021  
Penguji Utama,

  
**Dr. H. Muhammad Ali, M.Si**  
NIDN. 0806066801



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**STATUS TERAKREDITASI**

*Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram*

**BERITA - ACARA**

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **SUHARDIMAN TRIONO**  
NIM : 216120115  
Jurusan : Administrasi  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Konsentrasi : ENTREPRENEUR  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram  
Judul Skripsi : *"Analisis Strategi Komunikasi Pemasaran Indihome PT. Telkom Indonesia Tbk Witel Mataram Dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan Di Kota Mataram".*

**KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DIUJI**

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3	6	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Metodologi	3	3,5	10,5	
5	Penyajian Data	3	3	9	
6	Analisa Data	4	3,5	14	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasan	3	4	12	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
<b>Jumlah</b>		25		91,5	

TOTAL BN 91,5 : 3,66  
IP -----  
TOTAL B 25

Mataram, 14 Juli 2021  
Penguji Netral,

  
**Amin Saleh, S.Sos., M.I.Kom.**  
NIDN. 0831128310



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**STATUS TERAKREDITASI**

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

**BERITA - ACARA**

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

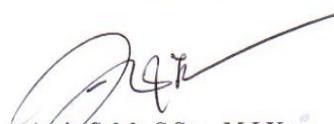
Nama : **SUHARDIMAN TRIONO**  
NIM : 216120115  
Jurusan : Administrasi  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Konsentrasi : ENTREPRENEUR  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram  
Judul Skripsi : *"Analisis Strategi Komunikasi Pemasaran Indihome PT. Telkom Indonesia Tbk Witel Mataram Dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan Di Kota Mataram"*.

**KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DIUJI**

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3	6	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Metodologi	3	3,5	10,5	
5	Penyajian Data	3	3	9	
6	Analisa Data	4	3,5	14	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasan	3	4	12	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
<b>Jumlah</b>		25		91,5	

TOTAL BN 91,5 = 3,66  
IP -----  
TOTAL B 25

Mataram, 14 Juli 2021  
Penguji Netral,

  
**Amin Saleh, S.Sos., M.I.Kom.**  
NIDN. 0831128310



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**STATUS TERAKREDITASI**  
*Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram*

**BERITA - ACARA**

Pada hari ini **Rabu** Tanggal **14** Bulan **Juli** Tahun **2021** pukul **09.00 Wita** telah diselenggarakan **Ujian Skripsi** bertempat di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram dan dinyatakan **LULUS / ~~TIDAK LULUS~~** dengan predikat **~~CUKUP~~ / ~~MEMUASKAN~~ / ~~SANGAT MEMUASKAN~~ / CUM LAUDE**, Mahasiswa :

Nama : **SUHARDIMAN TRIONO**  
NIM : 216120115  
Jurusan : Administrasi  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Konsentrasi : ENTREPRENEUR  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram  
Judul Skripsi : **"Analisis Strategi Komunikasi Pemasaran Indihome PT. Telkom Indonesia Tbk Witel Mataram Dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan Di Kota Mataram"**.

Rekap Nilai dari masing-masing Team Penguji sebagai berikut :

No	Nama Team Penguji Skripsi	Jabatan	IP Yang Diberikan
1	Dr. H. Muhammad Ali, M.Si NIDN. 0806066801	PU	3,4
2	Alfian Eikman, S.Sos., MA. NIDN. 0803048303	PP	3,56
3	Amin Saleh, S.Sos., M.I.Kom. NIDN. 0831128310	PN	3,66
<b>TOTAL</b>			

Jumlah IP **10,62** = **3,54**.  
AI IP -----  
Jumlah Penguji **3**

Mataram, 14 Juli 2021

**TIM PENGUJI SKRIPSI**

Penguji Utama,	Penguji Pendamping,	Penguji Netral,
 <b>Dr. H. Muhammad Ali, M.Si</b> NIDN. 0806066801	 <b>Alfian Eikman, S.Sos., MA.</b> NIDN. 0803048303	 <b>Amin Saleh, S.Sos., M.I.Kom.</b> NIDN. 0831128310

## DOKUMENTASI PENELITIAN



Hari pertama Penelitian di kantor Telkom Mataram Jalan Pendidikan.



Wawancara Bersama Mas Risang Arono kepala Devisi Bisnis Idihome Kota Mataram.



Wawancara dengan Mas Tafriet sebagai Digital Service di Costumer Service Telkom Mataram.



Wawancara dengan Mas Imam Husein ( Akun Manajer ) Costumer Service Telkom Mataram.



Wawancara dengan Arif Rahman (Supervisor Indihome)



Bersama Mas Supratman Salah sales Indihome.