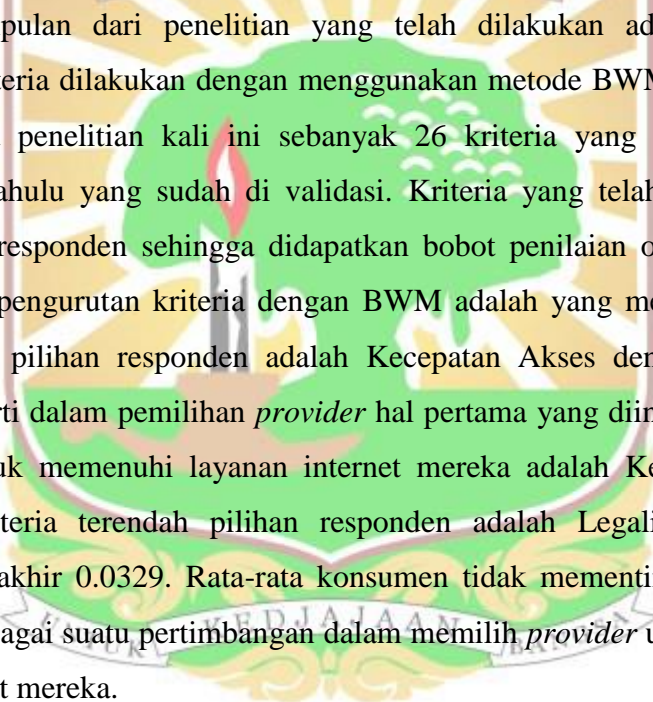


## BAB VI

### PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan atas penelitian yang telah dilakukan dan saran yang dapat dilakukan untuk penelitian selanjutnya.

#### 6.1 Kesimpulan



Kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan adalah penentuan pengurutan kriteria dilakukan dengan menggunakan metode BWM. Kriteria yang dijadikan pada penelitian kali ini sebanyak 26 kriteria yang didapatkan dari penelitian terdahulu yang sudah di validasi. Kriteria yang telah divalidasi lalu diujikan pada responden sehingga didapatkan bobot penilaian optimal terhadap kriteria. Hasil pengurutan kriteria dengan BWM adalah yang mempunyai bobot akhir tertinggi pilihan responden adalah Kecepatan Akses dengan nilai akhir 0.051, ini berarti dalam pemilihan *provider* hal pertama yang diinginkan rata-rata konsumen untuk memenuhi layanan internet mereka adalah Kecepatan Akses. Sedangkan kriteria terendah pilihan responden adalah Legalitas Pemerintah dengan bobot akhir 0.0329. Rata-rata konsumen tidak mementingkan Legalitas Pemerintah sebagai suatu pertimbangan dalam memilih *provider* untuk memenuhi layanan internet mereka.

Pemilihan Alternatif pada penelitian kali ini dilakukan dengan menggunakan metode TOPSIS. Alternatif yang digunakan terdiri dari 5 provider yaitu Telkomsel, XL, Axis, Tri dan Indosat. Penyebaran kuesioner untuk pemberian bobot perbandingan alternatif dan kriteria telah dilakukan dan didapatkan hasil bobot rata-rata untuk setiap alternatif dan kriteria yang selanjutnya akan diolah menggunakan TOPSIS. Hasil perhitungan yang telah dilakukan menggunakan metode TOPSIS didapatkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap masing-masing provider berdasarkan bobot. Nilai bobot yang didapatkan

bahwa alternatif dengan tingkat kepuasan pelanggan tertinggi adalah *Provider* “Telkomsel” dengan nilai perhitungan akhir sebesar 3.025, XL menjadi alternatif kedua dengan nilai akhir 1.758, perbandingan hasil akhir antara alternatif terpilih dengan lainnya memiliki selisih yang cukup jauh. Urutan ketiga pilihan konsumen dalam pemilihan provider adalah indosat dengan bobot nilai 0.817, urutan keempat adalah Axis dengan nilai akhir 0.733 dan tingkat kepuasan pelanggan dengan nilai terendah didapatkan oleh *provider* Tri dengan nilai akhir 0.672.

## 6.2 Saran

Saran yang dapat dilakukan untuk penelitian selanjutnya adalah dalam pengambilan data, responden tidak hanya masyarakat kota padang saja tetapi bisa dilakukan penelitian pemilihan *provider* ini di kota-kota lainnya seperti Bukit Tinggi, Payakumbuh atau daerah-daerah lain untuk mengetahui kriteria apa yang diinginkan oleh masyarakat daerah tersebut dan alternatif apa yang sesuai dengan kriteria keinginan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan layanan internet masyarakat daerah tersebut. Alternatif yang digunakan bisa saja tidak hanya operator GSM namun operator CDMA juga bisa dijadikan alternatif untuk memenuhi kebutuhan layanan internet masyarakat seperti Flexi, *smartfren*, Ceria atau operator CDMA lainnya.

