

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

1. Ethos wiraniaga dalam menarik minat pelanggan IndiHome fiber PT Telkom di Manokwari Papua Barat adalah wiraniaga melakukan pendekatan kepada pelanggan adalah dengan cara memperkenalkan diri ketika menghubungi pelanggan telepon rumah untuk menawarkan produk IndiHome fiber. Wiraniaga memberikan informasi produk dengan jelas dan lengkap tentang berbagai pilihan kapasitas dan tarif dan waktu pemasangan instalasi jaringan internet. Persyaratan menjadi pelanggan IndiHome fiber sangat mudah, hanya dengan berkomunikasi melalui telepon antara wiraniaga dengan pemilik line telepon rumah yang menyatakan setuju untuk menjadi pelanggan IndiHome fiber. Pelanggan tidak perlu membayar dimuka atas pemasangan IndiHome fiber. Wiraniaga mendengarkan keluhan pelanggan dengan sabar, memberikan kepastian atas keraguan calon pelanggan, meminta maaf atas ketidaknyamanan calon pelanggan karena adanya gangguan pada akses telepon dan jaringan internet. Wiraniaga mengucapkan permintaan maaf atas keluhan pelanggan, sehingga membuat pelanggan merasa lebih dihargai.
2. Pathos wiraniaga dalam menarik minat pelanggan IndiHome fiber PT Telkom di Manokwari Papua Barat adalah wiraniaga mengucapkan salam dan sapa dengan ramah dan sopan, hal ini dilakukan agar pelanggan akan merasa dihargai. Wiraniaga ramah dalam berkomunikasi dan menyampaikan

informasi produk sangat menarik, sehingga penerima telepon tidak lelah dan tidak bosan mendengarkan informasi produk yang ditawarkan. Wiraniaga harus memiliki kemampuan negosiasi untuk membujuk calon pelanggan agar mengambil keputusan pembelian. Pengembangan kesepakatan antara wiraniaga dan pelanggan menguntungkan kedua belah pihak mencapai *win-win solution*. Wiraniaga mendengarkan pertanyaan pelanggan dengan sabar dan menjawab semua pertanyaan pelanggan. Wiraniaga menawarkan beberapa pilihan kapasitas jaringan internet dan tarif agar dapat meyakinkan keputusan pelanggan.

3. Logos wiraniaga dalam menarik minat pelanggan IndiHome fiber PT Telkom adalah di Manokwari Papua Barat adalah wiraniaga mendapatkan informasi identitas pelanggan telepon rumah dari database pelanggan telepon rumah PT Telkom. Membangun hubungan jangka panjang pasca pembelian adalah salah satu cara untuk mempertahankan kesetiaan pelanggan. Pelanggan merasa puas atas pelayanan wiraniaga IndiHome PT Telkom yang memberikan kecepatan akses dan kemudahan pembayaran.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Filosofis

4. PT Telkom membangun jaringan komunikasi digital pada masyarakat Papua menuju Indonesia Digital Network dengan kemampuan akses dari Sabang sampai Merauke.

5. Membangun kemampuan masyarakat untuk berkomunikasi digital melalui pembangunan infrastruktur telekomunikasi agar dapat menyediakan konektivitas berkualitas tinggi.
6. Meimplementasikan penggunaan kabel serat optik agar terhubung diantara pulau-pulau di seluruh Indonesia.

5.2.2 Saran Akademis

3. Memiliki kemampuan komunikasi pemasaran melalui teknik persuasi kepada calon pelanggan ketika wiraniaga yang menawarkan produk agar calon pelanggan menjadi berminat, mengambil keputusan membeli dan menjadi pelanggan.
4. Mengembangkan kemampuan teknik penjualan personal dalam komunikasi antarpribadi ketika mempersuasi calon pelanggan.

5.2.3 Saran Praktis

3. Mengembangkan kemampuan komunikasi antarpribadi wiraniaga dengan calon konsumen atau calon pelanggan.
4. Mengembangkan kemampuan komunikasi pemasaran melalui penjualan personal dalam berkomunikasi dengan pelanggan yang prospek.