

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Persepsi Responden atas Harga XL Prabayar

Penilaian responden atas Harga dari XL Prabayar adalah “sedang” dengan rata-rata hitung sebesar 3.06 (skala 1-5). Artinya, pelanggan menilai harga dari paket data XL Prabayar tidak terlalu mahal dan tidak terlalu murah.

5.2. Tingkat Kepuasan atas Kualitas Pelayanan XL Prabayar

Tabel 5. 1

Nilai Kepuasan atas Kualitas Pelayanan XL Prabayar

Kualitas Pelayanan	Rata-rata	Interpretasi
Kepuasan atas <i>Tangible</i>	2.81	Cukup puas
Kepuasan atas <i>Reliability</i>	2.55	Tidak puas
Kepuasan atas <i>Responsiveness</i>	2.36	Tidak puas
Kepuasan atas <i>Assurance</i>	2.14	Tidak puas
Kepuasan atas <i>Empathy</i>	2.35	Tidak puas
Total	2.41	Tidak puas

Sumber: Hasil olah penulis

Berdasarkan kedua tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa perusahaan perlu memperbaiki dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* karena diinterpretasikan tidak memuaskan oleh pelanggan. Sementara itu perusahaan perlu mempertahankan kinerja dimensi *tangible* karena diinterpretasikan cukup memuaskan oleh pelanggan. Kemudian berdasarkan rata-rata menunjukkan bahwa kualitas pelayanan diinterpretasikan tidak memuaskan oleh pelanggan dengan nilai 2.41.

5.3. Loyalitas Pelanggan XL Prabayar

Persepsi responden atas loyalitas pelanggan XL Prabayar adalah “sedang” dengan nilai rata-rata 2.85. Dapat disimpulkan bahwa pelanggan tidak memiliki loyalitas

yang terlalu tinggi maupun terlalu rendah. Dengan demikian, XL Prabayar harus mempertahankan sekaligus meningkatkan loyalitas pelanggan agar tetap berlangganan paket data dari XL Prabayar dengan memberikan berbagai program *marketing* yang menarik untuk pelanggan.

5.4. Hasil Importance-Performance Analysis (IPA) XL Prabayar

Importance-Performance Analysis terhadap XL Prabayar dinilai menggunakan 20 indikator. Berdasarkan hasil yang diperoleh, ditemukan indikator yang perlu menjadi prioritas perusahaan adalah sebagai berikut:

- Kecepatan *customer service* membantu kendala
- Kestabilan sinyal saat menggunakan internet
- Kestabilan sinyal saat berada di berbagai daerah
- Kestabilan sinyal saat kondisi cuaca buruk
- Kestabilan sinyal saat berada di lokasi padat

Keseluruhan indikator tersebut adalah indikator yang termasuk ke dalam kuadran 1 (*Concentrate Here – High Importance Low Performance*) yaitu dinilai memiliki kepentingan yang tinggi namun masih memiliki kinerja yang rendah. Berdasarkan indikator yang termasuk ke dalam kuadran 1 tersebut, sejumlah 4 (empat) dari total 5 (lima) indikator yaitu kestabilan sinyal saat menggunakan internet, kestabilan sinyal saat berada di berbagai daerah, kestabilan sinyal saat kondisi cuaca buruk, dan kestabilan sinyal saat berada di lokasi padat merupakan indikator dari dimensi *assurance*. Dengan demikian, sebaiknya perusahaan memfokuskan untuk memperbaiki dimensi *assurance* terlebih dahulu.

5.5. Pengaruh Variabel Independen terhadap Variabel Dependen

Setelah melalui tahap analisis menggunakan regresi linear berganda, diperoleh hasil melalui metode *stepwise* yang digunakan dalam penelitian menghasilkan tiga variabel independen yang dapat dimasukkan ke dalam model regresi yaitu harga (X_1), kepuasan atas *responsiveness* (X_4), dan kepuasan atas *empathy* (X_6)

Selanjutnya uji F ditemukan bahwa terdapat hubungan linear antara variabel independen harga (X_1), kepuasan atas *responsiveness* (X_4), kepuasan atas *empathy* (X_6) dengan variabel dependen loyalitas pelanggan (Y). Hal tersebut

karena nilai signifikansi kurang dari 0.05 dan hasil F-hitung (44.324) > F-tabel (2.06).

Kemudian, variabel harga (X_1), kepuasan atas *responsiveness* (X_4), dan kepuasan atas *empathy* (X_6) secara parsial berpengaruh positif terhadap variabel loyalitas pelanggan (Y). Hal ini karena berdasarkan uji t yang telah dilakukan variabel harga (X_1) memiliki nilai t-hitung yang lebih besar dari t-tabel ($6.001 > 1.972$), lalu variabel kepuasan atas *responsiveness* (X_4) memiliki t-hitung yang lebih besar dari t-tabel ($2.322 > 1.972$), dan variabel kepuasan atas *empathy* (X_6) memiliki t-hitung yang lebih besar dari t-tabel ($2.251 > 1.972$). Selanjutnya didapatkan persamaan linear berganda untuk XL Prabayar adalah sebagai berikut:

$$Y = 0.646 + 0.343 X_1 + 0.040 X_2 + 0.010 X_3 + 0.235 X_4 + 0.107 X_5 + 0.232 X_6 + e$$

Berdasarkan persamaan regresi di atas dapat diinterpretasikan bahwa:

1. Nilai konstanta (a) memiliki nilai positif 0.646, artinya apabila tidak terdapat perubahan pada variabel Harga, Kepuasan atas *tangibles*, Kepuasan atas *reliability*, Kepuasan atas *responsiveness*, Kepuasan atas *assurance*, dan Kepuasan atas *empathy* maka nilai Loyalitas Pelanggan adalah 0.646.
2. Nilai koefisien regresi Harga (X_1) memiliki nilai positif 0.343, artinya apabila variabel lain bernilai konstan atau tidak berubah, jika variabel Harga mengalami kenaikan satu satuan maka loyalitas pelanggan akan meningkat sebesar 0.343.
3. Nilai koefisien regresi Kepuasan atas *tangibles* (X_2) memiliki nilai positif 0.040, artinya apabila variabel lain bernilai konstan atau tidak berubah, jika variabel Kepuasan atas *tangibles* mengalami kenaikan satu satuan maka loyalitas pelanggan akan meningkat sebesar 0.040.
4. Nilai koefisien regresi Kepuasan atas *reliability* (X_3) memiliki nilai positif 0.010, artinya apabila variabel lain bernilai konstan atau tidak berubah, jika variabel Kepuasan atas *reliability* mengalami kenaikan satu satuan maka loyalitas pelanggan akan meningkat sebesar 0.010.

5. Nilai koefisien regresi Kepuasan atas *responsiveness* (X_4) memiliki nilai positif 0.235, artinya apabila variabel lain bernilai konstan atau tidak berubah, jika variabel Kepuasan atas *responsiveness* mengalami kenaikan satu satuan maka loyalitas pelanggan akan meningkat sebesar 0.235.
6. Nilai koefisien regresi Kepuasan atas *assurance* (X_5) memiliki nilai positif 0.107, artinya apabila variabel lain bernilai konstan atau tidak berubah, jika variabel Kepuasan atas *assurance* mengalami kenaikan satu satuan maka loyalitas pelanggan akan meningkat sebesar 0.107.
7. Nilai koefisien regresi Kepuasan atas *empathy* (X_6) memiliki nilai positif 0.232, artinya apabila variabel lain bernilai konstan atau tidak berubah, jika variabel Kepuasan atas *empathy* mengalami kenaikan satu satuan maka loyalitas pelanggan akan meningkat sebesar 0.232.

5.6. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dibahas sebelumnya, berikut adalah beberapa saran yang dapat diaplikasikan oleh XL Axiata selaku perusahaan dengan layanan XL Prabayar:

1. Harga

Harga dari XL Prabayar dinilai tidak terlalu mahal dan tidak terlalu murah menurut pelanggan. Untuk meningkatkan penilaian pelanggan atas harga XL Prabayar, perusahaan dapat memberikan potongan harga dengan tetap memperhatikan persentase keuntungan. Dengan begitu, harga yang dipersepsikan lebih murah diharapkan secara jangka panjang dapat membuat pelanggan loyal terhadap XL Prabayar.

2. Kualitas Pelayanan

XL Prabayar dinilai memiliki kepuasan yang rendah atas kualitas pelayanan menurut pelanggan. Maka, penulis menyarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan XL Prabayar salah satunya dengan cara meningkatkan ketepatan dari layanan yang dijanjikan dan diterima oleh pelanggan.

Pembelian paket data XL Prabayar diatur secara otomatis oleh sistem yaitu ketika pelanggan telah membayar, maka paket data akan

secara otomatis dikirim ke pelanggan. Berkaitan dengan hal tersebut, perusahaan dapat memperbaiki sistem untuk pembelian paket XL Prabayar. Sistem yang dibangun dengan baik akan membantu perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dibeli pelanggan khawatir terganggu kendala teknis maupun kendala lainnya.

Perusahaan juga dapat meningkatkan jumlah *customer service* tenaga manusia. Hal ini akan membantu pelanggan untuk bertanya atau melaporkan kendalanya sehingga pelanggan dapat ditanggapi sesuai dengan permintaan spesifik yang dimilikinya dan diberikan solusi yang tepat atas kendala yang dihadapinya.

7. Loyalitas Pelanggan

Terhadap loyalitas pelanggan, penulis menyarankan untuk membuat beberapa program yang dilakukan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Salah satunya dapat dilakukan dengan memberikan kuis hadiah melalui media sosial XL Prabayar. Pelanggan dipilih secara acak sehingga seluruh pelanggan memiliki kesempatan untuk menang. Dengan hal tersebut, diharapkan dapat meningkatkan interaksi pelanggan dengan XL Prabayar yang dilakukan melalui media sosial yang kemudian secara jangka panjang akan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Perusahaan juga dapat memberikan *point rewards* yaitu poin yang didapat setiap pembelian paket data dan dapat ditukarkan menjadi paket data ketika poin mencapai jumlah tertentu. Program ini akan mendorong pelanggan untuk mengoleksi poin yang didapat dari pembelian paket data, dengan demikian meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap XL Prabayar.

Selain itu juga perusahaan dapat memberikan diskon untuk pelanggan yang telah lama menjadi pelanggan XL Prabayar. Program pemberian diskon dilakukan untuk menunjukkan bahwa XL Prabayar menghargai pelanggan yang telah lama bersama XL Prabayar dan telah setia menjadi pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku atau Jurnal

- Abd-Elrahman, A. H., Hassan, S., El-Borsaly, A. A., & Hafez, E. (2019). A critical review of alternative measures of telecommunications service quality. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 12(3), 247–263.
- Al-Slehat, Z. A. (2021). Determining the Effect of Banking Service Quality on Customer Loyalty Using Customer Satisfaction as a Mediating Variable: An Applied Study on the Jordanian Commercial Banking Sector. *International Business Research*, 14(4), 58-70.
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2007). *Research Methods in Education* (6th ed.). Routledge.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2014). *Business research methods* (12th ed.). Mcgraw-Hill/Irwin.
- Dewantoro, D. H., Wisnalmawati, & Istanto, Y. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Survai Pada Coffee Shop Fihl Pekanbaru), *Conference on Innovation and Application of Science and Technology (CIASTECH)*, 0, 21-28.
- Dimiyati, M., & Subagio, N. A. (2016). Impact of Service Quality, Price, and Brand on Loyalty with the mediation of Customer Satisfaction on Pos Ekspres in East Java. *Mediterranean Journal of Social Sciences*.
- Dubey. (2016). Does Price Perception Influence Customer Loyalty - A Study On Telecom Sector in India. *International Journal of Innovative Research and Advanced Studies*, Vol 3 (10), 32-39.
- Ganesh, A. (2020). Assesing the Customer Satisfaction by Measuring Service Quality Using Servqual Scale, *International Journal on Customer Relations*, 8(1), 1-10.
- Hadi, N. U., Aslam, N., & Gulzar, A. (2019). Sustainable Service Quality and Customer Loyalty: The Role of Customer Satisfaction and Switching Costs in the Pakistan Cellphone Industry. *Sustainability*, 11(8), 2408.

- Izogo, E. E. (2017). Customer loyalty in telecom service sector: the role of service quality and customer commitment. *The TQM Journal*, 29(1), 19–36.
- Jufriyanto, M. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Kedai Kopi Shelter. *Jurnal Manajemen dan Teknik Industri-Produksi*, 20(2), 79-90.
- Khizindar *et al.* (2015). An Empirical Study Of Factors Affecting Customer Loyalty Of Telecommunication Industry In The Kingdom Of Saudi Arabia. *British Journal of Marketing Studies*, Vol 3 (5), 98-115.
- Khoerunisa, F., & Vikaliana, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pengguna Tokopedia Melalui Kepuasan Pelanggan. *IKRAITH Humaniora*, Vol 8 (1), 1-10.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Principles of Marketing, Global Edition* (15th ed.). London, England: Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2015). *Marketing Management, Global Edition* (15th ed.). London, England: Pearson Education.
- Kumrotin, E. L., & Susanti, A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Café Co.We.Cok. Di Solo. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 6(1), 1-14.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79.
- Mulyati, S., & Jaya, U. A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian HP iPhone. *Winter Journal*, 1(1), 22-30.
- Mustawadjuhaefa, Basrimodding, Jobhaarbima, & Ilhamlabbase. (2017). Marketing Mix and Service Quality Effect on Customer Satisfaction and Loyalty of Toyota Cars. *Journal of Research in Business and Management*, 5(2), 13-23.
- Myo, Y. N., Khalifa, G. S., & Aye, T. T. (2019). The Impact of Service Quality on Customer Loyalty of Myanmar Hospitality Industry: The Mediating Role of Customer Satisfaction. *International Journal of Management and Human Science (IJMHS)*, 3(3), 1-11.

- Naz, F., Alshaabani, A., Rudnák, I., & Magda, R. (2021). Role of Service Quality in Improving Customer Loyalty towards Telecom Companies in Hungary during the COVID-19 Pandemic.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988) SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Pertiwi, A. B., Ali. H., & Sumantyo, F., D. (2022). Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada E-Commerce Shopee. *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 1 (2), 537-553. *Economies*, 9(4), 200.
- Pratiwi, A. R., & Dermawan, D, A. (2021). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi Pelanggan ShopeePay pada Aplikasi Shopee di Kota Surabaya). *JEISBI*, 2(3), 87-93.
- Purnama, L., Suyani, T., & Hardipamungkas, N. E. (2020). Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Jasa Online Gojek di Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara*, 2(1), 45-51.
- Rahayu, S., & Syafe'i, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jesya*, 5(2), 2192–2107.
- Rasheed & Abadi. (2014). Impact of Service Quality, Trust and Perceived Value on Customer Loyalty in Malaysia Services Industries. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 164, 298–304.
- Ronasih, M. Y., & Widhiastuti, H. (2021). Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional, dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen. *Philanthropy Journal of Psychology*, 5(1), 109-130.
- Sabir, R. I., Irfan, M., Sarwar, M. A., Sarwar, B., & Akhtar, N. (2013). The Impact of Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty Programs on Customer's Loyalty: An Evidence from Telecommunication Sector. *Journal of Asian Business Strategy*, 3(11), 306–314.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*. John Wiley & Sons.

Septiana, N. A., & Nosita, F. (2020). E-Servqual, Promosi, Dan Loyalitas Pelanggan Marketplace. *Journal of Applied Business Administration*, 4(1), 38-44.

Sutrisno, R. I., & Darmawan, D. (2022). Pengaruh Promosi Penjualan, Diversifikasi Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen, Bisnis, dan Kewirausahaan*, 2(1), 1-12.

Sumber Internet

Alfa [@alfahsy]. (2023). *baru tau singkatan MAYA dari customer servicesnya XL Axiata adalah laMA YA. udah mah telfon ditutup di tengah2 obrolan, mau telfon lagi juga ga pernah terhubung cs. Case kuota Satu gak bisa terbagi ke member & gak nambah masa aktif...* @myXLCare @xlhomeid @myXL . [Post]. X. Diakses 9 Januari 2024 dari <https://twitter.com/alfahsy/status/1740327259758907517?t=CW--gTfmB2iDXCjNgN04Q&s=06>

Arifluqmanngaji [@arifluqmanngaji]. (2020). @myXL @myXLCare XL ini gimana tambah parah ini saya paket XL XTRA COMBO VIP harga 249 ribu kualitas XLelet saya merasa dirugikan [Post]. X. Diakses 9 Januari 2024 dari https://twitter.com/arifluqmanngaji/status/1260438469794553862?t=ZRAgS_JxAByCchKWh9X0Sg&s=06

APJII. (2022). Profil Internet Indonesia 2022. Diakses 10 Januari 2024 dari https://apjii.or.id/download_survei/2feb5ef7-3f51-487d-86dc-6b7abec2b171

Asw [@suprs209]. (2023). *Paket flex xl udh gaada bonus lgi, masa bonus cuma buat wa sm line doang, sedangkn pengguna line aja sedikit. Siap2 Rating xl menurun.* [Post]. X. Diakses 9 Januari 2024 dari <https://twitter.com/suprs209/status/1703636847602352410?t=JUHNqr2z-Djbvq-cVIM9pQ&s=06>

Badan Pusat Statistik. (2022). Statistik Telekomunikasi Indonesia 2022. Diakses 10 Desember 2023 dari

<https://www.bps.go.id/id/publication/2023/08/31/131385d0253c6aae7c7a59fa/statistik-telekomunikasi-indonesia-2022.html>

BagioST [@BagioST]. (2023). *cs ribet amat ya... nyesal deh pindah ke xl* [Post]. X. Diakses 9 Januari 2024 dari <https://twitter.com/BagioSt/status/1723881480022331460?t=eIk7wRgcIQUvtssQhzhDKA&s=06>

BukaReview. (2023). Daftar Harga Paket Internet IM3 Ooredoo Terbaru (Update 2023). Diakses 10 Januari 2024 dari <https://review.bukalapak.com/techno/daftar-harga-paket-internet-indosat-terbaru-26404>

BukaReview. (2023). Daftar Harga Paket Internet Tri Terbaru Januari 2023. Diakses 10 Januari 2024 dari <https://review.bukalapak.com/techno/daftar-harga-paket-internet-tri-terbaru-33034>

Cahaya [@cahya_irma]. (2023). *@myXLCare tolong dong tiba" sinyalnya parah banget dirumah aku buka youtube atau download video lemotnya parah bngt harus keluar rumah dulu baru ada sinyalnya (daerah cigugur tengah , cimahi tengah) kenapa deh xl , ada bts yg rusak kah ? Soalnya setelah ada hujan sinyal jelek* [Post]. X. Diakses 9 Januari 2024 dari https://twitter.com/cahya_irma/status/1737645419495375117?t=JMRk4EQfjS_8ky27IWFuAw&s=06

Cheese Kimbap||Jual Apps Premium-Check Pinned [@bimbim_cheese]. (2023). *halo @myXL @myXLCare @XLAxiata_Tbk saya sudah lapor kendala dari hari senin, dan katanya maksimal 3 hari, tapi di sms masih dalam penanganan terus, giliran tanya di customer service via facebook dan myxl gapernah bisa terhubung ke agent langsung, telpon cs juga ttp gabisa* [Post]. X. Diakses 9 Januari 2024 dari https://twitter.com/bimbim_cheese/status/1740354670810509664?t=qoJWkV4WnvTlGf8sdIxLAA&s=06

Chun-Li [@arya_pradana]. (2023). *@myXLCare Halo, sinyal xl di perumahan cipaganti dreamland, ujungberung, bandung sangat jelek ya berbulan-bulan* [Post]. X. Diakses 9 Januari 2024 dari

https://twitter.com/arya_pradana/status/1737672710355112137?t=8FC82RgRJEnPmPEjXSMZyA&s=06

Databoks. (2016). *Sinyal Kuat Jadi Alasan Utama Memilih Operator Internet.*

Diakses 10 Januari 2024

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2016/12/08/sinyal-kuat-jadi-alasan-utama-memilih-operator-internet>

Databoks. (2022). *Ini Jumlah Pelanggan Telepon Seluler di Indonesia sampai*

2020. Databoks. Diakses 10 Januari 2024

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/07/25/ini-jumlah-pelanggan-telepon-seluler-di-indonesia-sampai-2020>

Deargyuw [@deargyuw]. (2023). *kenapa Xtra kuota 72 jam aku nggak bisa*

dipakai padahal baru aku gunakan 5 jam doang?????? @XLXiata_Tbk

@myXL @xlhomeid [Post]. X. Diakses 9 Januari 2024 dari

<https://twitter.com/deargyuw/status/1738088802206589270?t=7atik1eauydAwRMxRSME4Q&s=06>

Genovia Risdian Agil Syah Putra [@AgilGenovi]. (2023). *Cerita sedikit, saya*

sudah lama memakai XL udah hampir 3/4 tahun, tahun lalu ada paket

diskon 65% untuk paket akrab XL, udah perpanjangan lebih dari 3X ini

lalu baru kali ini saya kecewa sama XL kuota lokal tidak masuk kouta

rewards tidak masuk dan saya telfon 817 @myXL @XLCare. X. Diakses 9

Januari 2024 dari

https://twitter.com/AgilGenovi/status/1722788399751553182?t=n57H_vxi7hj8MvBvWZ8ug&s=06

GOD is Good [@kanariyyu]. (2023). *ini kuota malam nya buat apa ya kakak*

@myXL @XLXiata_Tbk kok tiap malam yang kesedot paket combo flex

nya sichh ... hashhh payahh. [Post]. X. Diakses 9 Januari 2024 dari

https://twitter.com/ramaadsht13/status/1740444067404882138?t=x3MQhRbByAyUR_1VkaTsRQ&s=06

Gyra [@youaftertherain]. (2023). *@myXL min tolong lah ini kalau ada kendala*

jangan disuruh chat bot-nya. Ga ada solusi, pulsa udah kepotong,

paketnya ga masuk-masuk 😞 Telfon ke XL center juga diarahin balik

buat chat ke bot 😞 [Post]. X. Diakses 9 Januari 2024 dari

<https://twitter.com/youaftertherain/status/1741292002954838221?t=mUlBx4jtKOFIA4gPg5kihQ&s=06>

Hh [@HhhLuc3]. (2023). *minn xl center 817 knp ga bisa di telp?* [Post]. X. Diakses 9 Januari 2024 dari https://twitter.com/HhhLuv3/status/1737759772613747030?t=E2qPvs_omNTnxwj1PnvEmQ&s=06

H Pel. [@NHPeeeeeeeeel]. (2023) *Di range harga 50rb - 65rb Rasanya Simpati dan Im3 lebih worth it, gw pilih Simpati unggul di sinyal. Tapi untuk harga 100rb, Im3 menarik sih. 35GB+25GB* [Image attached] [Post]. X. Diakses 9 Januari 2024 dari <https://twitter.com/NHPeeeeeeeeel/status/1660087814900559872?s=08>

Holy Holy [@Holyholy9998]. (2023). *@myXL knp cs xl 817/818 sulit di hubungi... Via chat maya juga tidak dpt solusiiiiiii.. Ngulang2 terus dengan berbagai agen..* [Post]. X. Diakses 9 Januari 2024 dari https://twitter.com/Holyholy9998/status/1666035999154245632?t=E2qPvs_omNTnxwj1PnvEmQ&s=06

Hyun [@jr_naaaa]. (2021). *Kalo pake XL kuota sgini tuh kaya baru kemaren di isi kuotanya. - Kuota XL 35GB 219rb (mahal doang sinyal bapuk, nonton video durasi 1mnt aja bisa sampe 5mnt)* [Post] X. Diakses 9 Januari 2024 dari https://twitter.com/jr_naaaa/status/1369922986522812417?t=o61eNNrI-1OcowMlgWpQLA&s=08

Indosat Ooredoo Hutchison. (2020). *Annual Reports*. Diakses 10 Januari 2024 dari <https://ioh.co.id/portal/id/corpanannualreports>

Indosat Ooredoo Hutchison. (2021). *Annual Reports*. . Diakses 10 Januari 2024 dari <https://ioh.co.id/portal/id/corpanannualreports>

Indosat Ooredoo Hutchison. (2022). *Annual Reports*. . Diakses 10 Januari 2024 dari <https://ioh.co.id/portal/id/corpanannualreports>

Gerai XL-Axis Center Bandung [@xlcenter.bandung]. (2022). *it's my dream mas , not her !!! mimin jg mau mas paket ini 🤔 yuk cepetan dateng ke XL Center Martadinata dan XL Center Ramdan Bandung ❤️ PROMO TERBATAS 🚫🚫* [Video]. Instagram. Diakses 10 Januari 2024 dari

https://www.instagram.com/reel/CYu65_VJ1oz/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==

Gerai XL-Axis Center Bandung [@xlcenter.bandung]. (2022). *wilujeng enjing wargi Bandung 🙌 hayoo siapa disini yang kartunya masih 3G ??? ayook segera upgrade ke 4g dan datang ke XL Center terdekat yaa jangan lupa bawa ektp asli dan no KK juga 😊 diantos 👍* [Video]. Instagram. Diakses 10 Januari 2024 dari

https://www.instagram.com/reel/CbjL3hBDu4l/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==

JATE [@artrophileskai]. (2023). *Mjb xl lagi kendala kak dari minggu lalu kayknya soalnya bnyak yg beli kuota tp ga masuk² udah gitu hub cs xl jg template jawabannya ga memberikan solusi* [Post]. X. Diakses 9 Januari 2024 dari

https://twitter.com/astrophileskai/status/1736699454248648896?t=v_dxNo_gMqZqlAz_9AT0CBw&s=06

Kana [@kanariyyu]. (2023). *120gbnya teputepu. awalnya bener 120gb, pas direfresh cuman 20gb. tapi masih untung sih mengingat paket xl mahal 🚀* [Post]. X. Diakses 9 Januari 2024 dari

https://twitter.com/kanariyyu/status/1734483060740280649?t=Cgf1BJ_7Q_9a_iLqMc1iFzw&s=06

Kompas. (2023, October 20). *Ada 354 Juta Ponsel Aktif di Indonesia, Terbanyak Nomor Empat Dunia*. KOMPAS.com. Diakses 10 Januari 2024 dari <https://tekno.kompas.com/read/2023/10/19/16450037/ada-354-juta-ponsel-aktif-di-indonesia-terbanyak-nomor-empat-dunia>

Lisaaa [@oucutu]. (2023). *@XLAxiata_Tbk @myXL XL kenapa sih kalo hujan mesti gada sinyal. Internet ga bisa dipake. Bjir lah. Serius nih xl gada sinyal???* 🙄 [Post]. X. Diakses 9 Januari 2024 dari

https://twitter.com/oucutu/status/1729826001373327807?t=MrSh4oMVNj_ayEN4QlboI4Q&s=06

Listyana dewi [@listyanadewi94]. (2023). *@myXL @XLAxiata_Tbk @myXLCare ini knpa cs semua gaada respon pas ditanya ada kendala ya? Udah berhari hari tanya kagak ada jawaban yg membantu, yg ada bikin pulsa*

tiap hari kesedot tanpa alasan jelas!!!! [Post]. X. Diakses 9 Januari 2024 dari

<https://twitter.com/listyanadewi94/status/1740228941691142627?t=eOV2PtL3KUF6RLKxz6Ysg&s=06>

Masrizalwae [@shafrizalamin]. (2023). *Kurang puas karena di daerah sinyal XL kurang, sempet nyoba tapi hanya 2bulan* [Post] X. Diakses 9 Januari 2024 dari

<https://twitter.com/Shafrizalamin/status/1622932339620990978?t=F11Ff2s4ZuJplFBfdzfhRA&s=08>

Mas Tukang [@realmastukang]. (2021). *Sabar Om, emang kadang XL suka begitu kalau hujan, tapi sekalinya wuzz tembus 40 mbps. Tapi soal CS yang tidak ramah, saya setuju.* [Post]. X. Diakses 9 Januari 2024 dari

<https://twitter.com/realmastukang/status/1437846049410805761?t=pcwBkW35ZYfvLfGNG3iZwg&s=06>

Media Konsumen. (2023). *Pengalaman konsumen menggunakan XL Axiata -*. Diakses 9 Januari 2024 dari <https://mediakonsumen.com/tag/xl-axiata>

Miftah Taufiq H [@droidzr13]. (2018). *Harga paket #xl dan #smartfren lebih mahal #xl kualitas sinyal #xl parah banget cuman 2bar kadang ilang, jelek banget #xl kecewa* [Post]. X. Diakses 9 Januari 2024 dari

https://twitter.com/droidzr13/status/1063640756030791680?t=ZRAgS_JxAByCchKWh9X0Sg&s=06

Memoraize [@memoraize_]. (2022). *1. XL paling bagus dan murah didaerahku, tapi kurang puas karna kadang sinyal suka tiba tiba hilang* [Post] X. Diakses 9 Januari 2024 dari

https://twitter.com/memoraize_/status/1605032133159882753?t=KsCYktxCA6WKJ8GZHPIMig&s=08

Niko edward [@okin__drawde]. (2023). *XL nih udah mahal kuota sedikit, sekalinya dapet bonus gabisa di klaim, disuruh laporan lewat aplikasi, aplikasinya error mulu.* [Post]. X. Diakses 9 Januari 2024 dari

https://twitter.com/okin__drawde/status/1692068230964334829?t=L0wRcMVQaZdKH-bFQk9Dag&s=06

- Non [@hibayseeu]. (2023). *XL tuh biasa nya kalo mau hujan atau hujan besar tuh suka lemot atau bahkan tiba2 ilang sinyal nya di tempat ku* [Post]. X. Diakses 9 Januari 2024 dari https://twitter.com/hibayseeu/status/1732386766987088131?t=Hw9IdvBOMWaqF99ebw_kTQ&s=06
- Nyonyo [@Nyonyonyoponyo]. (2022). *@myXL Min, ini XL gangguan dari pagi sinyal ilang-ilangan mulu, apalagi kalo buat download. Saya mau ngerjain skripsi jadi terhambat nih karena buat hotspot susahnya minta ampun 😞* [Post]. X. Diakses 9 Januari 2024 dari https://twitter.com/Nyonyonyoponyo/status/1549791016491724807?t=4nLnYmebl28oHbKuIrg_Gw&s=06
- Opensignal. (2021). *Indonesian users who changed operators had a below average mobile experience.* Opensignal. . Diakses 10 Januari 2024 dari <https://www.opensignal.com/2021/04/14/indonesian-users-who-changed-operators-had-a-below-average-mobile-experience>
- Opensignal. (2021). *Amid rising competition, Indonesian mobile operators need to focus on retaining their high-value users.* Opensignal. Diakses 10 Januari 2024 dari <https://www.opensignal.com/2021/12/21/amid-rising-competition-indonesian-mobile-operators-need-to-focus-on-retaining-their-high-value>
- Pizang Ambon [@pizbon]. (2023). *@myXL Lagi di Krisna Kuta Bali, seneng dapat sinyal 5G XL. Tapi speednya bahkan lebih slow daripada 4G. 🤔* [Image attached] [Post]. X. Diakses 9 Januari 2024 dari <https://twitter.com/pizbon/status/1739919405512032339?t=XG-JQfOkjFyuqiGKS4ZNYg&s=06>
- RAKYAT PEMILIK NKRI [@udang_vaname]. (2023). *Izin melaporkan, sinyal XL dan Axis di area Sluke, Rembang Jawa Tengah, sejak tadi malam hilang. Bisa dicek kendalanya?* [Post]. X. Diakses 9 Januari 2024 dari https://twitter.com/udang_vaname/status/1738823080078880873?t=18gH9WJr9EEemLeOHAlhLzA&s=06
- Rebecca! [@chesiaa]. (2023). *Halo @XLaxiata_Tbk ... @myXLCare tu beneran separah itu ya? Ini seriusan telpon customer service 10 menit disuruh*

nunggu? Ga ada cs yg angkat Chat maya via app juga Dr pd sm siang jam 2 baru di bales, terus ngilang Lagi. [Post]. X. Diakses 9 Januari 2024 dari <https://twitter.com/chesiaa/status/1741377030602793028?t=q7BLhhdXnoPp1GCKRFbjPQ&s=06>

Rizqi Maulana [@gamer_rizqi]. (2023). *@myXL halo kak, kenapa kuota xl sekarang harganya mahal dan kuotanya sedikit....dulu tak bangga banggain padahal.* [Post]. X. Diakses 9 Januari 2024 dari https://twitter.com/gamer_rizqi/status/1737630173724565674?t=UP1pQBkXZ6f2G6cCVd6Zug&s=06

Ryan [@efyepe]. (2023). *Cara hub CS gmn sih? Di telp lama di chat aplikasi xl juga lama!! @myXL @XLaxiata_Tbk @myXLCare* [Post]. X. Diakses 9 Januari 2024 dari <https://twitter.com/efyepe/status/1736983207399276669?t=gf7e9az-rtF-3LQYJtsaJQ&s=06>

Saturn [@xaturn_us_]. (2023). *@XLaxiata_Tbk saya beli paketan bayar pake shope paketan nya ga masuk2 hubungin cs XL malah dibikin ribet* [Post]. X. Diakses 9 Januari 2024 dari https://twitter.com/xaturn_us_/status/1647531897524981760?t=eIk7wRgcIQUvtssQhzhDKA&s=06

Sila Seventeen [@SeventeenS10586]. (2023). *XL ini minus banget tanggung jawabnya. Udah beli paket data mahal mahal, pembayaran berhasil tapi paket data nggak masuk masuk sampai sekarang. Udah chat si maya katanya nggak ada tranksakasi dengan pembelian paket data tersebut. Padahal ini dah berhasil loh pembayarannya* [Post]. X. Diakses 9 Januari 2024 dari https://twitter.com/SeventeenS10586/status/1740235056688611349?t=SV4YjVWGg1pp_LKZKZXh6w&s=06

Smartfren. (2020). *Laporan Tahunan.* Diakses 9 Januari 2024 dari <https://www.smartfren.com/investor-laporan-tahunan/>

Smartfren. (2021). *Laporan Tahunan.* Diakses 9 Januari 2024 dari <https://www.smartfren.com/investor-laporan-tahunan/>

- Smartfren. (2022). *Laporan Tahunan*. Diakses 9 Januari 2024 dari <https://www.smartfren.com/investor-laporan-tahunan/>
- Sujimprod [@sujimprod]. (2023). *Mau speed run event genshin, besok tamat ini akibat sinyal xL udah seminggu ini jelek* [Post] X. Diakses 9 Januari 2024 dari https://twitter.com/sujimprod/status/1660167851372851202?t=kX_hZ4jru94RIVlo4TgF8Q&s=08
- Telkom. (2020). *Annual Reports*. Diakses 6 Januari 2024 dari https://telkom.co.id/sites/about-telkom/en_US/page/ir-laporan-tahunan-152
- Telkom. (2021). *Annual Reports*. Diakses 6 Januari 2024 dari https://telkom.co.id/sites/about-telkom/en_US/page/ir-laporan-tahunan-152
- Telkom. (2022). *Annual Reports*. Diakses 6 Januari 2024 dari https://telkom.co.id/sites/about-telkom/en_US/page/ir-laporan-tahunan-152
- Telkomsel. (2022). *Harga Paket Telkomsel Prabayar Murah Harian Sampai Bulanan*. Diakses 10 Januari 2024 dari <https://telkomsel.com/jelajah/jelajah-lifestyle/harga-paket-telkomsel-prabayar-murah-harian-sampai-bulanan>
- Tiarno, B [@benayatiarno24]. (2023). *Ada yang ngerasa sinyal XL itu makin hari makin jelek gak sih? gw pake XL kuota masih banyak banget tapi jaringan lelet banget #zonauang #zonabu* [Post] X. Diakses 9 Januari 2024 dari <https://twitter.com/benayatiarno24/status/1661982102349549569?t=fZHgEQqwdviVPNLATHXuoQ&s=08>
- Trimo Anaktunggal [@TAnaktunggal]. (2023). *mau konfirmasi cs xl sekarang ribet* [Post]. X. Diakses 9 Januari 2024 dari <https://twitter.com/TAnaktunggal/status/1667788500329193472?t=eIk7wRgcIQUvtssQhzhDKA&s=06>
- Top Brand Award. (2018-2022). *Top Brand Index*. topbrand-award.com. <https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/>

- Utama, L. (2021). *Jumlah Ponsel di Indonesia Lebih Banyak dari Populasi Penduduk*. Viva. Diakses 9 Januari 2024 dari <https://www.viva.co.id/digital/digilife/1395151-jumlah-ponsel-di-indonesia-lebih-banyak-dari-populasi-penduduk>
- Vini [@vinidyac]. (2023). *Sumpah ya @myXLCare makin parah. Makin banyak banget tempat yang didatengin tapi gaada sinyal XL. Dari mall, kantor, tempat rame dikit pasti pada ilang. Herannya orang2 pada paham, pasti pada ngmng "XL ya mba? XL emang gaada sinyal disini". 5W1H, waduh waduh waduh hadeh* [Post]. X. Diakses 9 Januari 2024 dari https://twitter.com/vinidyac/status/1661637810485596165?t=b_QX1Nm_g9NDRR8-E8hf0w&s=06
- Veve [@mumiveve]. (2023). *Min @XLaxiata_Tbk @myXL , ini kenapa ya sinyal XL ku ga muncul. Udah sebulan tulisannya cuma "Panggilan darurat saja", pdhl udah diisi pulsa juga. Aku harus apa min? 😏👉* [Image attached] [Post]. X. Diakses 9 Januari 2024 dari https://twitter.com/mumiveve/status/1688447747362562048?t=fuo5eylKaj9mfyEyN_eG1g&s=06
- XL Axiata. (2023). *Sekilas Tentang XL Axiata*. <https://www.xlaxiata.co.id/id/tentang-xl-axiata>
- XL Axiata. (2020). *Laporan Tahunan*. Diakses 9 Desember 2023 dari <https://www.xlaxiata.co.id/id/ruang-investor/laporan-tahunan>
- XL Axiata. (2021). *Laporan Tahunan*. Diakses 9 Desember 2023 dari <https://www.xlaxiata.co.id/id/ruang-investor/laporan-tahunan>
- XL Axiata. (2022). *Laporan Tahunan*. Diakses 9 Desember 2023 dari <https://www.xlaxiata.co.id/id/ruang-investor/laporan-tahunan>
- Xl.co.id. (2023). *Produk*. Diakses 10 Januari 2024 dari <https://www.xl.co.id/produk/paket-dan-addon>
- Yara. [@wienteu]. (2023). *Jawabannya lamaaa muter muter disuruh nunggu terussss. Nunggu teruuuussss.. kita beli kuota juga pake duit.... duit yg kita cust XL bayar juga dipake sebagian buat bayar kaliaaaaaan... mana ini CS XL yg ramah dulu??? Masa manusia disuruh ngobrol sama bot teruuuss* [Post]. X. Diakses 9 Januari 2024 dari

<https://twitter.com/wienteu/status/1725825849847677431?t=pcwBkW35ZYfvLfGNG3iZwg&s=06>

YTTA [@lahkoesapa]. (2023). *Hallo @myXL Mau nanya dong cara penggunaan kuota area/lokal XL, bebrapa kali beli paket di my xl tapi kuota area/lokal gabisa dipake. Apa jangan” marketing doang nih? Keliatan banyak terus murah pdahal gabisa digunain kuotanya? #XLKejutanKeluarga*. [Post]. X.

Diakses 9 Januari 2024 dari <https://twitter.com/lahkoesapa/status/1684444740841013248?t=OnTsNCuzPR4wG8-FiXIO-Q&s=06>