

## ABSTRAK

Peningkatan mutu layanan pada suatu perusahaan jasa sangat diperlukan sekali, apalagi jika banyak pesaing-pesaing yang ada seperti pada perusahaan-perusahaan jasa telekomunikasi yang ada di Indonesia sekarang ini dan seiring dengan perkembangan teknologi pada sektor telekomunikasi, mengakibatkan persaingan pada sektor tersebut menjadi sangat ketat. Sejalan dengan perkembangan telekomunikasi tersebut maka persaingan disektor ini tampak semakin tajam, kondisi tersebut menimbulkan adanya perebutan pangsa pasar serta pelanggan baru sehingga perusahaan telekomunikasi semakin kreatif untuk menciptakan produk dan jasa lainnya kepada pelanggannya. Dalam persaingan yang ketat didalam bisnis telekomunikasi saat ini mau tidak mau perusahaan harus mempunyai suatu terobosan baru untuk tetap dipercaya pelanggannya sebagai perusahaan telekomunikasi yang terbaik dan terdepan. Kepuasan pelanggan berhubungan erat dengan keandalan produk jasa telekomunikasi yang ditawarkan dan pelayanan yang diberikan perusahaan, karena kepuasan pelanggan diharapkan dapat membentuk loyalitas pelanggan terhadap penggunaan jasa dan atau produk perusahaan. Tetapi terkadang perusahaan seluler lupa dengan hasil yang diperoleh, perusahaan hanya mencari pelanggan sebanyak-banyaknya dan tidak didampingi dengan peningkatan revenue perusahaan. Apalagi dengan persaingan yang sangat ketat antar kompetitor, yang hanya mengandalkan banyaknya pelanggan yang menggunakan produknya yang terlihat bagus. Padahal kenyataannya tidak seperti itu, memang customernya banyak tetapi ternyata revenue yang didapatkan hanya sedikit. Berdasarkan pemikiran diatas, Penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“IMPLEMENTASI STRATEGI DIFERENSIASI UNTUK MENINGKATKAN KINERJA PT TELKOMSEL”**. Adapun tujuan dari penelitian tersebut di atas adalah untuk menilai apakah strategi diferensiasi yang dilakukan PT Telkomsel dengan biaya yang tidak sedikit dapat dimbangi dengan hasil yang akan didapatkan. Sehingga PT Telkomsel dapat mengetahui bahwa strategi tersebut memang bagus untuk diterapkan.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan melakukan penelitian dan penghitungan pada data yang ada di PT Telkomsel dengan menghitung statement of income dan balance sheets PT Telkomsel pada tahun 2003 – 2005.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap PT Telkomsel, maka dapat disimpulkan bahwa ternyata strategi diferensiasi yang diterapkan sangat menguntungkan perusahaan dan juga dapat meningkatkan kinerja PT Telkomsel. Dimana dapat dilihat dari perhitungan yang ada, bahwa pelanggan dan revenue yang didapatkan PT Telkomsel dari tahun 2003 sampai dengan 2005 semakin meningkat.