



Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, diperoleh kesimpulan dan rekomendasi sebagai berikut:

Kesimpulan:

- Tipe sentimen tertinggi adalah **Neutral**, yang berarti brand belum mampu memberikan kepuasan yang lebih kepada pelanggan. Dari hasil tersebut, diperlukan analisis lebih mendalam terhadap data dari berbagai cabang dan wilayah.
- Percentase skor atau bintang 1 cukup tinggi, yaitu sekitar 55% dari total 1.000 ulasan. Hal ini menggambarkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk maupun kontribusi *brand awareness* masih rendah dan belum mampu memenuhi kebutuhan pelanggan.
- Tren sentimen menunjukkan aktivitas yang tidak signifikan setiap bulan, menandakan bahwa tidak ada perubahan besar dalam persepsi pelanggan dari waktu ke waktu.

Rekomendasi / Insight:

- Karena produk utama brand kita adalah **kartu seluler** yang banyak digunakan untuk akses internet, maka perlu diperhatikan pula faktor-faktor lain yang memengaruhi kepuasan pelanggan, seperti yang dijelaskan pada kesimpulan nomor 1 dan 2. Misalnya, untuk meningkatkan keterlibatan pelanggan dan memperkuat *brand awareness*, perlu dianalisis korelasi antara produk utama (misalnya MyXL) dengan faktor pendukung seperti **kualitas jaringan** atau **ketersediaan tower/pemancar sinyal**. Meskipun penjualan tinggi, jika infrastruktur pendukungnya kurang optimal, maka *brand awareness* tetap akan rendah.
- Meningkatkan **kualitas layanan pelanggan (customer service)** ke level yang lebih memadai. Keluhan pelanggan yang cukup beragam — mulai dari masalah jaringan, promo, hingga kehilangan pulsa tanpa sebab yang jelas — menunjukkan bahwa perhatian terhadap layanan pelanggan masih kurang optimal. Oleh karena itu, perlu dilakukan peningkatan, misalnya dengan menambahkan informasi yang lebih jelas pada setiap opsi pembelian atau di situs resmi, serta menyediakan kanal layanan pelanggan yang mudah diakses bagi pengguna yang ingin menyampaikan keluhan.