

## BAB V

### KESIMPULAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data pada bab sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil GAP pada kenyataan pada harapan pelanggan operator Telkomsel secara keseluruhan memiliki nilai negatif untuk *tangibles* -0,04, *reliability* 0,05, *responsiveness* -0,06, *assurance* -0,06, *empathy* -0,06. Nilai tersebut menyimpulkan bahwa tingkat kenyataan pelanggan belum memenuhi kebutuhan konsumen. Nilai ini mengindikasikan bahwa meskipun kualitas pelayanan operator Telkomsel sudah dikatakan baik namun secara keseluruhan belum dapat memenuhi harapan konsumen.
2. Berdasarkan nilai IPA menunjukkan bahwa mayoritas indikator dalam kualitas pelayanan berada dalam kuadran C, jika indikator yang masuk dalam kuadran ini menunjukkan bahwa indikator-indikator yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya *relative* lebih tinggi. Hasil ini juga menunjukkan bahwa mayoritas indikator kualitas pelayanan sudah cukup meningkatkan kepuasan pelanggan walaupun belum dirasa maksimal.

3. Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan operator Telkomsel.

## 5.2 Saran

Untuk penelitian selanjutnya disarankan menggunakan populasi dan sampel pada masyarakat di kota lainnya, misalkan konsumen operator Telkomsel di kota Yogyakarta apakah memiliki hasil yang sama dengan persepsi dan harapan terhadap kualitas pelayanan Telkomsel di kota Klaten.

