

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan yaitu :

1. Tingkat kepuasan pengguna jasa layanan internet *@wifi.id* secara menyeluruh adalah puas dengan nilai CSI sebesar 0,78. Faktor utama yang membuat pengguna jasa merasa puas adalah faktor atribut karyawan yang rapi, sopan dan baik dengan nilai kepuasan tertinggi sebesar 4,04 dan nilai CSI tertinggi sebesar 0,042.
2. Atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki oleh perusahaan adalah atribut kecepatan akses layanan internet hingga 100 Mbps dengan nilai kepuasan sebesar 3,87, nilai kepentingan sebesar 4,33 dan nilai GAP sebesar -0,46. Perbaikan kualitas layanan pada atribut ini dapat dilakukan dengan cara :
 - Perusahaan dapat memberikan sosialisasi mengenai kecepatan yang akan diperoleh dan pengaruh yang menyebabkan kecepatan internet *@wifi.id* tidak sepenuhnya mencapai 100 Mbps, sehingga pengguna lebih paham terhadap ketentuan untuk mendapatkan kecepatan internet yang baik dan cepat sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh perusahaan.
 - Perusahaan dapat memasang *access point* di lokasi yang lapang dan tidak terhambat oleh dinding atau bangunan, sehingga sinyal yang dipancarkan tidak terhambat.

Sedangkan atribut yang menjadi prioritas utama untuk dipertahankan oleh perusahaan adalah atribut memiliki karyawan yang rapi, sopan dan baik dengan nilai kepuasan sebesar 4,04, nilai kepentingan sebesar 4,17, nilai GAP sebesar -0,13. Mempertahankan kualitas layanan pada atribut ini dapat dilakukan dengan cara :

- Perusahaan dapat memberikan penghargaan dan mempertimbangkan karyawan yang memiliki kerapian dan kesopanan yang baik dalam

melayani pelanggan untuk diberikan bonus penghasilan sesuai dengan anggaran yang dimiliki perusahaan, sehingga karyawan dapat termotivasi dan kepuasannya dalam melayani pelanggan dapat terus meningkat.

6.2 Saran

Saran yang dapat diajukan oleh peneliti yaitu Perusahaan harus melakukan perbaikan pada atribut yang memiliki prioritas utama untuk dilakukan perbaikan agar kebutuhan pelanggan dan sasaran mutu yang telah ditetapkan dapat terpenuhi, selain itu perusahaan juga harus mempertahankan atribut yang memiliki prioritas utama untuk dipertahankan agar kualitas pelayanan dan sasaran mutu yang telah ditetapkan tetap terjaga.

