

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Setelah melakukan pengumpulan data, pengolahan data dan analisis data, maka dapat disimpulkan sebagai berikut

1. Berdasarkan analisis keluhan pelanggan dengan menggunakan metode *Service Quality* diketahui bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh plasa Telkom Witel Yogyakarta tidak memenuhi keinginan dari pelanggan. Analisis *Importance Performance Analysis* melalui diagram kartesius menyatakan bahwa atribut yang diinginkan oleh pelanggan dalam meningkatkan kepuasan tetapi belum optimal terletak pada kuadran I yang berjumlah delapan atribut, yaitu jumlah counter pada plaza, waktu pelayanan, ketepatan diagnosa terhadap keluhan, kredibilitas karyawan saat menangani pelanggan, pembayaran sesuai dengan pelayanan yang didapatkan, selalu merespon keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat, koordinasi antara teknisi dilapangan dengan bagian administrasi, melakukan check langsung kerumah pelanggan untuk melihat kondisi.
2. Berdasarkan metode *Quality Function Deployment* dengan hasil *House of Quality* faktor teknis yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yaitu:
 - a. Penyesuaian jumlah counter
 - b. Meningkatkan kecepatan waktu pelayanan
 - c. Perbaikan teknis diagnose keluhan pelanggan
 - d. Perbaikan sistem pembayaran

Dengan usulan perbaikan pelayanan sebagai berikut:

- a. Penambahan counter pelayanan
- b. Pembuatan counter mandiri
- c. Sosialisasi aplikasi “*My Indihome*”
- d. Perlu adanya alat bantu tambahan pada setiap karyawan dalam melayani pelanggan

- e. Pelatihan karyawan *customer service*
- f. Perlu adanya sistem potongan biaya jika pemakaian produk *Indihome* (telepon, internet, *tv cable*) error atau tidak bisa digunakan.

6.2 Saran

1. Pihak perusahaan perlu melakukan analisis kepuasan pelanggan secara berkala untuk mengetahui perubahan yang terjadi terhadap kepuasan pelanggan pada plasa Telkom Witel Yogyakarta.
2. Perlu dilakukan sharing setiap karyawan untuk mengetahui keluhan yang dirasakan selama menangani pelanggan dan nantinya diharapkan dapat menunjang kinerja karyawan untuk kedepannya.
3. Perlunya keterbukaan responden dalam mengisi kuisioner dikarenakan data kuisioner merupakan salah satu input utama yang mewakili keinginan dari responden.
4. Pada penelitian selanjutnya penelitian tidak hanya pada plasa saja melainkan pelayanan pada penjualan produk-produk dari Telkom.
5. Perlu dilakukan penelitian sejenis dengan menggunakan metode berbeda untuk membandingkan dengan hasil evaluasi yang sudah dilakukan saat ini sekaligus memperbaikinya.