

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengamatan dan analisis yang dilakukan terhadap kualitas jasa pelayanan yang diberikan oleh PT. Telkom Pekalongan, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Bahwa setelah dilakukan analisis baik secara kualitatif dan kuantitatif dengan menggunakan program SPSS maka penelitian ini menunjukkan bahwa :

Berdasarkan dimensi tangible, PT. Telkom Pekalongan memiliki fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi yang baik dan lengkap sehingga pelanggan mempunyai persepsi yang baik terhadap fasilitas-fasilitas tersebut.

Berdasarkan dimensi responsiveness, karyawan PT. Telkom Pekalongan memiliki sikap tanggap terhadap keluhan pelanggan dan menyelesaikan permasalahan yang dihadapi pelanggan dengan cepat. Hal ini menimbulkan persepsi yang baik oleh pelanggan.

Berdasarkan dimensi assurance, karyawan PT. Telkom memiliki pengetahuan dan ketrampilan, memiliki sikap yang sopan dan ramah serta memiliki reputasi dan kredibilitas yang dapat dipercaya, sehingga pelanggan mempunyai persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan jasanya.

- Berdasarkan dimensi empathy, pelanggan mempunyai persepsi yang baik atas kinerja atau pelayanan customer service dalam memberikan informasi secara jelas dan simpati serta baik dalam menerima masukan-masukan dari pelanggan.
  - Berdasarkan dimensi reliability, persepsi pelanggan mengenai layanan pelanggan sudah baik, efektif dan efisien, hanya saja pelayanan dalam hal komunikasi dinilai kurang baik. Hal ini dikarenakan masih adanya gangguan pada saat melakukan komunikasi, seperti suara terdengar berisik dan kurang jelas, terutama pada daerah-daerah pinggiran dan pedesaan.
2. Bahwa pada umumnya pelanggan telepon flexi di PT. Telkom Pekalongan memiliki persepsi baik terhadap kualitas jasa pelayanannya. Hal ini ditinjau dari segi apa yang diharapkan oleh pelanggan dengan kenyataan yang dirasakan pelanggan. Dari hasil penelitian angka atau skor berada pada skala baik, yaitu :

Tabel 5.1

Skor Rata-rata Persepsi Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan

Dimensi	Skor rata-rata
Tangible	3.85
Relibility	3.66
Responsiveness	3.75
Assurance	3.82
Emphaty	3.69

Dan jika diurutkan dari yang tertinggi sampai terendah adalah sebagai berikut :

- a. Variabel peneliti tangible menempati urutan pertama yaitu dengan skor rata-rata 3.85.
- b. Urutan kedua adalah variabel Assurance yaitu dengan skor rata-rata 3.82.
- c. Urutan ketiga adalah variabel Responsiveness yaitu dengan skor rata-rata 3.75.
- d. Urutan keempat adalah variabel Emphaty yaitu dengan skor rata-rata 3.69.
- e. Urutan terakhir adalah variabel Reliability yaitu dengan skor rata-rata 3.66.

Berdasarkan uraian tersebut di atas maka secara keseluruhan penelitian ini menunjukkan bahwa pelanggan mempunyai persepsi yang baik terhadap kualitas jasa pelayanan telepon flexi di Pekalongan.

## 5.2 SARAN

Saran-saran yang dapat diberikan kepada PT. Telkom Pekalongan adalah sebagai berikut :

1. PT. Telkom Pekalongan hendaknya mempertahankan kualitas jasa pelayanannya berdasarkan dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty yang telah dipersepsikan baik oleh pelanggan, sehingga pelanggan akan dapat menjadi pelanggan yang loyal dan dapat digunakan sebagai tenaga promosi gratis kepada calon pelanggan.

- Untuk dimensi tangible PT. Telkom hendaknya lebih meningkatkan dan memperbaiki fasilitas yang sudah ada agar lebih baik dari sebelumnya, seperti lebih meningkatkan kebersihan dan kenyamanan baik ruang tunggu, ruang customer service, maupun ruang pelayanan pembayaran tagihan pemakaian telepon flexi, dan menyediakan fasilitas tempat parkir yang memadai.
- Untuk dimensi reliability PT. Telkom hendaknya meningkatkan kualitas pelayanannya dengan melakukan koordinasi dengan tempat-tempat yang dapat dimanfaatkan oleh pelanggan dalam melakukan pembayaran, mempercepat proses aktivasi, validasi dan pembukaan pemblokiran, dan memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan dengan efektif.
- Untuk dimensi responsiveness PT. Telkom hendaknya mempercepat penanganan komplain atau keluhan dari pelanggan, dan memberikan pelayanan dengan cepat.
- Untuk dimensi assurance karyawan PT. Telkom hendaknya menunjukkan pelayanan yang professional kepada pelanggannya seperti selalu sigap ketika pelanggan datang, tanggap & cepat ketika pelanggan membutuhkan pertolongan, sopan dan ramah kepada pelanggan dan jangan memperlihatkan karyawan yang santai atau tidak professional.
- Untuk dimensi emphaty karyawan PT. Telkom hendaknya memberikan perhatian dan pelayanan secara pribadi kepada

pelanggan sehingga pelanggan merasa lebih dihargai dan diperhatikan kepentingannya serta memberikan pelayanan dengan tepat dalam bahasa yang mudah dimengerti oleh pelanggan.

2. Keandalan dalam memberikan pelayanan menempati urutan terakhir dari persepsi pelanggan karena kualitas pelayanan dalam hal komunikasi masih dianggap kurang baik. Oleh karena itu, PT. Telkom Pekalongan harus dapat meningkatkan kualitas komunikasi dan memperbaiki serta meminimalisasi gangguan komunikasi. Untuk itu perusahaan dapat memperbanyak penyediaan tower sampai ke daerah-daerah terpencil, sehingga diharapkan gangguan-gangguan komunikasi dapat diatasi dan komunikasi dapat berjalan dengan lancar.
3. Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, perusahaan hendaknya mengumpulkan dan memperoleh ide-ide atau masukan-masukan dari pelanggan untuk meningkatkan kinerja atau pelayanannya secara terus menerus, misalnya dengan menyediakan kotak saran di setiap kantor cabangnya terutama pada bagian *customer service*. Sehingga dengan peningkatan kinerja atau pelayanan ini diharapkan perusahaan dapat memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan serta dapat memberikan kepuasan maksimal kepada pelanggan dalam rangka memenangkan kompetisi dengan perusahaan telekomunikasi lainnya.
4. Hendaknya PT. Telkom bekerja sama dengan penyedia hardware telepon flexi yang biasa membuka counter pribadi, untuk menyediakan hardware

dengan kualitas yang lebih canggih dan feature yang lebih bagus dan menarik.

