

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan yang dirasakan terhadap dimensi kualitas pelayanan (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empaty*) pada Telkom Sleman. Berdasarkan dari hasil penelitian dan analisis data yang sudah dijelaskan dan diuraikan dalam bab sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis kepuasan pelanggan dan hasil rata-rata total GAP semua dimensi masih negatif sebesar -0.32 dan tingkat keseusian masih dibawah dari 100% yaitu sebesar 93.2%, ini menunjukkan bahwa semua dimensi pada Teklkom Sleman *tangibels, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* atau dengan kata lain kualitas pelayanan yang diberikan Telkom Sleman belum memberikan kepuasan kepada pelanggan, dengan hasil ini juga menunjukkan bahwa kinerja pada Telkom Sleman belum sesuai dengan harapan pelanggan. Walaupun pada atribut pertanyaan kepuasan pelanggan tingkat kepuasannya mencapai 4.39 masuk kategori sangat puas karena di interval 4.21-5.00 dan juga pada indeks korupsi semua pelanggan 100% menyatakan tidak adanya korupsi yang dilakukan Telkom Sleman sesuai dengan slogan perusahaan no tips no pungli. Tapi secara total keseluruhan dari hasil analisis pelanggan belum maish merasa puas pada Telkom Sleman

2. Rata-rata untuk masing-masing dimensi menunjukkan pada dimensi *Tangibles* nilai GAP sebesar -0.26 dan rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 94.3%, yang artinya pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja Telkom Sleman pada dimensi *Tangible*. Dimensi *Reliability* nilai GAP sebesar -0.30 dan rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 93.6%, yang artinya pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja Telkom Sleman pada dimensi *Reliability*. Dimensi *Responsiveness* nilai GAP sebesar -0.53 dan rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 88.8%, yang artinya pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja Telkom Sleman pada dimensi *Responsiveness*. Dimensi *Assurance* nilai GAP sebesar -0.30 dan rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 93.6%, yang artinya pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja Telkom Sleman pada dimensi *Assurance*. Dimensi *Empathy* nilai GAP sebesar -0.21 dan rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 95.5%, yang artinya pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja Telkom Sleman pada dimensi *Empathy*. Dengan demikian dapat dilihat dimensi yang paling mempengaruhi dalam kepuasan pelanggan pada Telkom Sleman adalah dimensi *Empathy*, karena memiliki tingkat GAP terendah dan tingkat kesesuaian tertinggi.
3. Hasil dari analisis titik koordinat diagram kartesius menunjukkan bahwa atribut yang memiliki prioritas tinggi adalah variabel yang berada pada kuadran A yaitu Karyawan melayani dengan cepat, Karyawan bersedia membantu pelanggan, Karyawan menyapa dan menyambut dengan baik, serta Keluhan pelanggan ditanggapi dengan cepat. Keempat atribut ini

semua masuk dalam dimensi *Responsiveness* atau daya tanggap yang harus menjadi prioritas utama bagi Telkom Sleman.

5.2 Saran

1. Prioritas utama Telkom Sleman adalah variabel-variabel yang berada pada kuadran A yang terdiri dari 4 atribut, yang semuanya masuk dalam dimensi *Responsiveness* dan dimensi ini juga dalam analisis GAP mempunyai nilai yang tertinggi dan tingkat kesesuaian terendah. Dengan cara meningkatkan kualitas SDM yang sudah dimiliki Telkom Sleman agar mampu untuk tanggap terhadap apa saja keinginan dan kebutuhan pelanggan, bukan hanya sekedar melayani tapi juga memiliki respon dan daya tanggap yang baik kepada pelanggan, karena karakteristik pelanggan sendiri yang berbeda-beda. Untuk meningkatkan kualitas SDM lagi langkah yang dilakukan misalnya bisa merekrut tenaga ahli yang memang cukup ahli dan berpengalaman. Dengan merekrut tenaga ahli yang berpengalaman dan bertanggung jawab akan mampu memunculkan aura positif didalam perusahaan dan mempengaruhi tenaga atau karyawan yang sudah ada untuk lebih termotivasi untuk bekerja dengan lebih baik lagi. Selain itu Telkom Sleman juga bisa memberikan pelatihan tambahan untuk karyawan agar mampu memiliki daya tanggap yang baik dan cepat karena mayoritas pelanggan tidak banyak memiliki waktu untuk tetap berada di Telkom Sleman dan memiliki berbagai kesibukan aktivitas lainnya. Diharapkan Telkom Sleman mampu melayani dengan cepat, siap sedia untuk

membantu pelanggan, selalu menyapa dan menyambut pelanggan yang ada, dan keluhan pelanggan dapat diatasi dengan cepat.

2. Kualitas pelayanan Telkom Sleman terutama pada dimensi *Empathy* atau perhatian yang diberikan oleh Telkom Sleman pada pelanggan harus bisa dipertahankan dan ditingkatkan terus, seperti mengutamakan kepentingan pelanggan, memberi pelayanan secara adil, memiliki jam operasi sesuai kebutuhan pelanggan dan selalu memberikan kepastian dalam pelayanan. Karena pada dimensi *Empathy* ini kualitas pelayanan Telkom Sleman dianggap sudah memberikan kepuasan bagi pelanggan. Selanjutnya harus tetap dijaga dan dipertahankan slogan no tips no pungli di Telkom Sleman tindak tegas bagi yang melakukan tindak korupsi, karena dengan tidak adanya korupsi akan membuat Telkom Sleman lebih kuat untuk mempertahankan dan meningkatkan terus apa yang sudah memberikan kepuasan bagi pelanggan.
3. Berdasarkan hasil penelitian bahwa mayoritas pelanggan Telkom Sleman adalah laki-laki dan mayoritas masih berusia produktif, untuk itu ada baiknya Telkom Sleman untuk lebih meningkatkan kualitas pelayan. Misalkan menambahkan cara bertransaksi yang tidak harus datang langsung tatap muka, bisa menambahkan transaksi dengan lewat media elektronik untuk memudahkan pelanggan yang tidak sempat datang langsung, atau jika memang sudah ada bisa memberikan reward atau semacam hadiah bagi pelanggan yang banyak melakukan transaksi di Telkom Sleman.