

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan pembahasan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pelanggan tentang kualitas pelayanan internet akses *Speedy* paket *Family* di kota Bandung maka dapat disimpulkan bahwa :

- 1) Secara umum sebagian besar pelanggan merasakan ketidakpuasan dengan kualitas pelayanan *Speedy* paket *Family* di kota Bandung sebesar 99%
- 2) Ketidakpuasan Pelanggan Pada Tiap Dimensi :

2.1 Dimensi *tangibles* merupakan dimensi yang menonjol ketidakpuasannya . Pelanggan merasa tidak puas dalam hal kualitas modem yang diberikan *Speedy*, selain itu pelanggan tidak puas dengan penampilan karyawan *Speedy* yang kurang rapi, dan keterbatasan tempat parkir pada gedung Plaza Telkom. sebesar 33%.

2.2 Pada dimensi *reliability* pelanggan merasa tidak puas dengan janji-janji promosi yang diberikan *Speedy* dinilai tidak sesuai dengan kenyataan yang dirasakan pelanggan, selain itu pelanggan merasa tidak puas pada karyawan *Speedy* yang tidak dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan, serta kemampuan teknisi *Speedy* yang kurang dapat menyelesaikan gangguan dengan cepat dan tepat sebesar 26%

2.3 Pada dimensi *assurance* karyawan *Speedy* kurang memiliki pengetahuan mengenai produk *Speedy* paket *Family* dan karyawan *Speedy* lambat ketika melayani pelanggan membayar tagihan sebesar 28%.

2.4 Pada dimensi *emphaty* pelanggan merasa penawaran promosi seperti diskon, hanya ditawarkan kepada pelanggan baru saja sebesar 13%..

2.5 Pada dimensi *responsiveness* pelanggan merasa tidak puas pada teknisi *Speedy* yang merespon lebih dari tiga hari ketika ada laporan terjadi gangguan sebesar 9%

3) Faktor yang paling mempengaruhi harapan pelanggan (*Expected Service*) adalah *External Communication*, harapan pelanggan menjadi tinggi karena pelanggan mendapatkan informasi mengenai pelayanan *Speedy* paket *Family* melalui berbagai media seperti, iklan di TV, brosur maupun spanduk.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Teoretis

- 1) Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan jika ingin melakukan penelitian mengenai kepuasan pelanggan *Speedy* pada paket lainnya.
- 2) Bagi peneliti selanjutnya, berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan 99% ketidakpuasan, namun pelanggan tetap loyal menggunakan *Speedy* paket *Family*. Oleh karena itu penelitian ini dapat dijadikan masukan jika

ingin melakukan penelitian korelasional antara kepuasan pelanggan *Speedy* paket *Family* di kota Bandung dan loyalitas.

5.2.2 Saran Praktis

- 1) Bagi penelitian selanjutnya pada proses pengambilan data, sebaiknya mengambil data langsung pada responden yang benar-benar menggunakan internet, karena jika pengambilan data dilakukan di Plasa Telkom ada beberapa responden yang belum tentu benar-benar menggunakan internet.
- 2) Bagi pihak PT.TELKOM khususnya divisi *Customer Care* hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada tiap dimensi yaitu :
 - 2.1 Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi *tangibles*, *Speedy* dapat mengontrol setiap kualitas modem yang diberikan kepada pelanggan.
 - 2.2 Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi *reliability* dapat dilakukan dengan cara, membuat promosi yang menarik, isi promosi jelas, dan sesuai dengan pelayanan paket yang diberikan. Sehingga pelanggan mendapatkan informasi serta memahami dengan jelas, keunggulan serta kelemahan setiap paket pelayanan.
 - 2.3 Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi *assurance*, dapat dilakukan dengan cara membuat manajemen antrian dengan prinsip (*first-come ,first-served*), agar pelanggan yang datang lebih awal akan dilayani lebih dulu. Hal tersebut juga harus didukung

dengan kesiapan alat seperti nomor antrian dan monitor informasi antrian ketika pelanggan akan membayar tagihan

2.4 Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi *emphaty*, penawaran paket-paket serta pemberian potongan harga tidak hanya diberikan kepada pelanggan baru saja, namun dapat diberikan kepada setiap pelanggan.

2.5 Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi *responsiveness*, teknisi atau karyawan *Speedy* dapat memberikan informasi kepada pelanggan, mengenai batas waktu untuk menyelesaikan gangguan. Sehingga pelanggan mendapatkan informasi yang jelas, bahwa keluhan pelanggan akan segera ditangani.