

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data yang dilakukan pada 67 orang mahasiswa konsumen provider "X" Bandung, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Mahasiswa provider "X" Bandung sebagian besar memiliki tingkat kepuasan "tidak puas" yang tersebar pada semua dimensi.
2. Ketidakpuasan yang dirasakan mahasiswa konsumen provider "X" secara berurutan terbanyak pada tiap dimensi:
 - 2.1 Mahasiswa konsumen provider "X" yang merasa tidak puas paling banyak terdapat pada dimensi *reliability*, yaitu sebanyak 97%. Konsumen mahasiswa merasa koneksi internet kurang cepat dan teknisi kurang menepati janji kedatangan.
 - 2.2 Mahasiswa konsumen provider "X" yang merasa tidak puas dengan dimensi *responsiveness* sebanyak 94%. Konsumen mahasiswa merasa teknisi tidak segera datang dan harus mengadu beberapa kali ketika ada masalah dengan internet seperti *disconnect*.
 - 2.3 Pada dimensi *emphaty*, mahasiswa konsumen provider "X" yang merasa tidak puas sebanyak 92.5%. Konsumen mahasiswa merasa pihak provider "X" tidak segera membalasa *e-mail* dan mengakat telepon dengan cepat sehingga butuh waktu yang lama untuk dapat berbicara mengenai keluhan.

2.4 Mahasiswa konsumen provider "X" yang merasa tidak puas dengan dimensi *tangibles* sebanyak 91%. Konsumen mahasiswa merasa panjang kabel modem kurang mencukupi kebutuhan serta warna dan ukuran yang diberikan tidak sesuai dengan keinginan.

2.5 Pada dimensi *assurance*, mahasiswa konsumen provider "X" yang merasa tidak puas sebanyak 82%. Teknisi provider "X" tidak segera datang untuk memperbaiki masalah internet sehingga konsumen mahasiswa merasa harga yang dikeluarkan tidak sesuai dengan pelayanan yang didapatkan.

3. Berdasarkan data penunjang, mahasiswa konsumen provider "X" merasa harga yang ditawarkan untuk mendapatkan layanan internet mahal.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diajukan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

5.2.1 Saran Teoritis

1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan pada peneliti lain yang ingin melakukan penelitian berikutnya mengenai kepuasan dibidang pelayanan jasa internet.
2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk meneliti korelasi antar kepuasan konsumen provider "X" dengan loyalitas, karena meskipun sebagian besar

konsumen mahasiswa merasa tidak puas tetapi masih banyak yang menggunakannya.

5.2.2 Saran Praktis

Bagi provider “X” Bandung khususnya bagi divisi *customer care*, dapat memperbaiki kualitas pelayanannya, seperti:

1. Meningkatkan stabilitas kecepatan konektivitas sesuai dengan janji yang ditawarkan.
2. Meningkatkan kesigapan para karyawannya dalam menangani masalah internet, sehingga para konsumen tidak menunggu lama untuk dapat menggunakannya kembali. Pihak provider ”X” pun dapat membentuk supervisi untuk mengontrol kesigapan karyawan agar tepat waktu dalam membantu konsumen.
3. Memberikan pelatihan untuk karyawan mengenai cara menunjukkan sikap empati kepada konsumen.
4. Menambahkan panjang kabel modem serta mengontrol kualitas modem.