

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas mengenai simpulan dan saran yang merupakan temuan akhir penelitian ini. Simpulan dan saran disajikan berdasarkan pada hasil analisis data. Pada bab ini pula peneliti mengajukan implikasi manajerial berdasarkan hasil penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran untuk penelitian yang akan datang.

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data, dan pembahasan dari bab sebelumnya, maka diperoleh beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Setiap *customer service* Telkomsel di Grapari Banda Bandung memiliki tingkat kecerdasan emosi yang cukup baik, dan diharapkan agar tingkat kecerdasan emosi tersebut meningkat maka perlu diberi pelatihan yang dapat meningkatkan kecerdasan emosinya. Tingkat kecerdasan emosi yang cukup baik dapat kita lihat dari mean sebesar 3,70 yang diperoleh melalui perhitungan dari kuesioner kecerdasan emosi.
2. Setiap *customer service* Telkomsel di Grapari Banda Bandung memiliki tingkat *service quality* yang tinggi yang dapat kita lihat dari mean sebesar 4,30 yang berarti baik melalui perhitungan dari kuesioner *service quality*. Perusahaan diharapkan dapat mempertahankan kondisi tersebut, dengan cara mempertahankan faktor-faktor *service quality* menurut Gronroos (dalam Jasfar, 2002:84-85) adalah *professionalism and skills, attitudes and*

behavior, accessibility and flexibility, reliability and trustworthiness, recovery, reputation and credibility.

3. Berdasarkan hasil uji validitas terdapat keseluruhan sebanyak 39 item instrumen, terdapat 1 item tidak valid dan sisanya sebanyak 38 item yang dinyatakan valid.
4. Berdasarkan hasil uji reliabilitas, maka koefisien *Cronbach's Alpha* untuk kecerdasan emosi adalah 0.932 yang berarti reliabel, dan untuk *service quality* adalah 0.938 yang berarti reliabel.
5. Berdasarkan pengujian hipotesis, maka *adjusted R square* sebesar 0.453 yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosi mempengaruhi *service quality* sebesar 45.3% dan sisanya 54.7% dipengaruhi oleh faktor lain selain dari kecerdasan emosi. Beberapa sisanya dipengaruhi oleh faktor lain adalah komitmen karyawan terhadap perusahaan, mengatasi masalah secara profesional dan terampil, memecahkan masalah secara spontan dan dengan cara yang bersahabat, dan dapat dipercaya.
6. Berdasarkan pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh dari kecerdasan emosi terhadap *service quality* dan sesuai dengan penelitian Goleman (1995) yang membuktikan bahwa kecerdasan emosi dapat mempengaruhi kualitas tindakan seseorang dalam bentuk kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, mengenali dan mengendalikan emosi diri, kemampuan berempati, meyakinkan orang lain dan kemampuan dalam berkomunikasi.

5.2 Saran

Beberapa hal yang disarankan untuk penelitian yang akan datang:

1. Berdasarkan hasil kuesioner diketahui skor untuk kecerdasan emosi adalah sebesar 3,70 yang artinya dalam kategori cukup baik. Kecerdasan emosi memiliki peranan penting apalagi bagi seorang *customer service*, karena akan mempengaruhi kualitas tindakannya dalam melayani *customernya*. Maka dari itu, alangkah lebih baik apabila pihak perusahaan mengadakan upaya untuk meningkatkan kecerdasan emosi yang ada dari cukup baik menjadi baik misalnya dengan melakukan pelatihan kepada CS yang sudah ada atau menghire CS yang hanya memiliki kecerdasan emosi yang baik saja yang diterima untuk menjadi CS.
2. Agar tingkat *service quality* tetap baik maka sebaiknya Grapari terus mempertahankan dan meningkatkan serta mencari faktor-faktor yang dapat mempertahankan tingkat *service quality* yang baik, seperti tanggap terhadap keluhan *customer*, kemampuan dalam memberikan pelayanan, empati atau memahami kebutuhan dan kesulitan *customer*, dan memberikan pelayanan secara tepat waktu.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini tentunya tidak terlepas dari beberapa keterbatasan, sehingga peneliti menyertakan saran yang perlu diperhatikan pada penelitian mendatang

1. Penelitian ini hanya berfokus pada *customer service* Telkomsel di Grapari Banda Bandung. Sehingga hasil penelitian ini hanya bisa menggambarkan

kondisi *customer service* Telkomsel di Grapari Banda Bandung, diharapkan penelitian selanjutnya bisa diterapkan dalam semua bagian pekerjaan misalnya marketing, finance, HR & Administrasi, sales, dan teknisi (IT).

2. Penelitian ini hanya dilakukan di satu cabang yaitu Grapari Telkomsel jalan Banda Bandung. Sehingga hasil penelitian ini hanya menggambarkan kondisi yang terjadi di Grapari Telkomsel jalan Banda Bandung, diharapkan penelitian selanjutnya bisa melakukan penelitian di semua gerai dan Grapari Telkomsel khususnya wilayah Bandung misalnya di Grapari Dago, gerai yang terdapat di BEC dan gerai di BTC.