

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan dalam Bab IV, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasar observasi dan pengamatan penulis yang dilakukan di penyedia layanan jasa akses internet Jalawave Connection pelaksanaan kualitas pelayanan terutama pada indikator *Tangibles* (bukti nyata) yang menjelaskan bahwa mengenai perusahaan memiliki kelengkapan fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi yang sangat baik dalam melengkapi fasilitas – fasilitas penunjang seperti jaringan fisik wireless beserta seluruh fasilitas pendukungnya (BTS, Radio, dll) agar kualitas pelayanan dapat maksimal.
2. Secara umum pelayanan – pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan jasa akses internet Jalawave Connection sudah cukup baik, hal ini terbukti dari hasil analisis tanggapan berdasarkan kuesioner yang telah disebarkan dimana sebagian besar responden menjawab Melampaui Harapan dan Sangat Melampaui Harapan. Pelayanan yang sudah dijalankan dengan baik adalah *Tangibles* (bukti nyata) yaitu kelengkapan fisik dan sarana komunikasi, *Communication* (komunikasi) yaitu memberikan informasi dengan komunikasi yang baik, *Assurance*

(jaminan) yaitu kesopanan dan Responsiveness (daya tangkap) yaitu kemauan karyawan untuk membantu. Pelayanan yang belum baik adalah *Communication* (komunikasi) yaitu mendengarkan keluhan, *Access* (akses) yaitu waktu menunggu yang tidak lama, *Emphaty* (empati) yaitu kemudahan untuk dihubungi dan perhatian yang tulus serta *Reliability* (kehandalan) yaitu pelayanan memuaskan.

3. Pelaksanaan kualitas pelayanan di penyedia layanan jasa akses internet Jalawave Connection terutama kelengkapan fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi yang sangat baik. Sedangkan masalah yang terjadi pada pelaksanaan di komunikasi untuk memberikan informasi dengan komunikasi dengan adanya keakuratan informasi yang disampaikan dan mempunyai cara penyampaian informasi yang baik serta mendengarkan keluhan dengan memberikan pengarahan kepada karyawan.
4. Hipotesis yang semula penulis ajukan yaitu semakin baik tingkat kualitas pelayanan yang diberikan penyedia layanan jasa akses internet Jalawave maka semakin besar pula harapan akan kepuasan pelanggan ternyata benar. Hal ini terbukti dari perhitungan korelasi Rank Spearman diketahui bahwa $r_s = 0,581$. Berarti terdapat hubungan yang cukup kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Dan dari hasil uji signifikansi t diperoleh nilai t hitung . dari t tabel, yaitu $4.187 > 1,671$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima.
5. Korelasi yang terjadi diantara kedua variabel itu adalah positif, yang berarti bila kualitas pelayanan meningkat, maka kepuasan konsumen akan

meningkat pula. Jadi karena korelasi rank spearman menunjukkan nilai 0,581 dan bernilai positif maka korelasi berada dalam batas 0,51-0,75 yang berarti terdapat korelasi yang cukup kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada penyedia layanan jasa akses internet PT. JalaWave Cakrawala.

6. Perhitungan koefisien determinasi yang digunakan untuk mengetahui berapa besar pengaruh dan hubungan antara variabel X dan variabel Y adalah sebesar 34,92%. Hal ini berarti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 34,92% dan sisa sebesar 65,08% dipengaruhi variabel lain yang tidak bisa diukur dalam penelitian ini, misalnya: faktor pemasaran lainnya seperti promosi, distribusi dan lain-lain.
7. Dari perhitungan regresi $Y = a + bx$ didapat $1.652 + 0.574x$ dengan perhitungan T hitung = 4.187, ternyata t hitung > t tabel atau $4.187 > 1,671$ sehingga H_0 ditolak, maka kesimpulan H_1 diterima, yang artinya terdapat hubungan / korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.

5.2 Saran

Setelah mengadakan penelitian, maka berikut ini dikemukakan beberapa saran dari penulis yang diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen :

1. Perusahaan harus selalu melakukan survei kepada konsumen, sehingga perusahaan selalu mengetahui posisinya di mata konsumen, serta

mendengarkan dan berkomunikasi dengan para konsumennya, dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik, inovatif dan kreatif merupakan salah satu cara memenangkan persaingan terhadap perusahaan sejenis.

2. Karyawan sebaiknya diberikan pelatihan dan pengarahan agar lebih baik dalam menangani keluhan konsumen dan menambah pengetahuan karyawan akan fasilitas – fasilitas yang dimiliki oleh perusahaan sehingga dapat menjelaskan pada konsumen dengan lebih yakin.
3. Perusahaan juga dapat memberikan penghargaan kepada karyawan yang dapat memberikan pelayanan yang baik, agar para karyawannya lebih termotivasi lagi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.
4. Dengan mengetahui karakteristik konsumen yang memakai fasilitas jasa internet yang disediakan oleh penyedia layanan jasa akses internet Jalawave Connection yang mayoritas adalah mahasiswa/i yang berusia 18 – 25 tahun, sebaiknya perusahaan membuat program khusus untuk menjangkau lebih banyak lagi segmen konsumen, contohnya membuat program pendidikan bagi mahasiswa/I yang menginginkan jasa akses internet.
5. Karena waktu menunggu yang cukup lama sebaiknya penyedia layanan jasa akses internet Jalawave Connection membuat sistem antrian yang baik, agar konsumen dapat merasa lebih nyaman dalam menunggu antrian.