

BAB V

KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan mengenai tingkat kepuasan pengguna Blackberry terhadap kualitas pelayanan *customer service* Blackberry PT "X" di Bandung, antara lain:

1. Secara umum konsumen tidak puas terhadap kualitas pelayanan *customer service* Blackberry PT "X" di Bandung
2. Kepuasan konsumen untuk tiap dimensi berbeda-beda:
 - Konsumen sangat puas terhadap kualitas pelayanan *customer service* Blackberry PT "X" di Bandung terkait dengan dimensi *assurance*.
 - Konsumen merasa puas terhadap kualitas pelayanan *customer service* Blackberry PT "X" di Bandung terkait dengan dimensi *tangible*.
 - Konsumen tidak puas terhadap kualitas pelayanan *customer service* Blackberry PT "X" di Bandung terkait dengan dimensi *empathy*.