

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang diperoleh penulis berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Mayoritas pelanggan UseeTV Cable memberikan penilaian mengenai pelayanan yang diberikan oleh pihak PT TELKOM adalah tingkat harapan yang lebih tinggi, dibandingkan dengan kenyataan yang ada. Dilihat dari skor penilaian nilai indeks harapan yang diharapkan oleh pelanggan sebesar 83,97%, dan nilai indeks total tingkat kenyataan dari kualitas pelayanan yang diberikan PT TELKOM kepada pelanggan sebesar 70,89%.
2. Hasil dari perhitungan kelima dimensi kualitas pelayanan jasa UseeTV Cable PT TELKOM pada Komplek Bukit Sejahtera Palembang didapatkan hasil nilai rata-rata Tingkat Kesesuaian sebesar 84,4% dari kelima dimensi tersebut, terdapat empat dimensi kualitas jasa yang memiliki nilai rata-rata Tingkat Kesesuaian berkisar 80%-100% yang berarti masih diperlukan peningkatan kualitas pelayanan jasa yakni dimensi *tangibles*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*. Sedangkan terdapat satu dimensi yang memiliki nilai rata-rata Tingkat Kesesuaian dibawah 80%-100% yaitu dimensi *responsiveness* yang meliputi item kesiapan petugas untuk merespon permintaan pelanggan, layanan yang segera/cepat bagi pelanggan dan kepekaan petugas penerima keluhan maupun pengaduan terhadap kebutuhan informasi.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka penulis menyarankan sebagai berikut:

1. PT TELKOM hendaknya perlu melakukan peningkatan kualitas pelayanan jasa pada keempat dimensi yang memiliki nilai rata-rata Tingkat Kesesuaiannya berkisar antara 80%-100% yakni dimensi *tangibles*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*. Hal tersebut diperlukan untuk menciptakan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa UseeTV Cable PT TELKOM agar tidak beralih ke penyedia jasa TV Berlangganan lain.
2. PT TELKOM harus dapat lebih meningkatkan perbaikan kualitas pelayanan jasa pada dimensi *responsiveness* dengan nilai rata-rata Tingkat Kesesuaian hanya 78,9% yaitu dengan meningkatkan kesiapan petugas untuk merespon permintaan pelanggan, memberikan layanan yang tidak membuat pelanggan menunggu lama untuk masalah keluhan, dan lebih peka dalam menanggapi keluhan maupun pengaduan dari pelanggan.