

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan jasa PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk pada pengguna speedy (Studi kasus kel.sialang, kel.sako, kel.suka maju dan kel.8 ilir) dan dimensi kualitas pelayanan jasa yang paling dominan pada PT Telkom adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan jasa PT Telkom jika dilihat sudah baik. Apabila ditinjau dari dimensinya dapat disimpulkan sebagai berikut:
 - a. Dimensi *Tangible* (Berwujud), 85% tanggapan responden menyatakan sudah sangat baik. Responden menilai perlengkapan alat yang digunakan sudah lengkap dan penampilan para karyawan sudah tampak rapih.
 - b. Dimensi *Realibility* (Keandalan), 78% tanggapan responden menyatakan sudah baik. Responden menilai harga paket speedy sudah cukup sesuai dengan harga paket dan layanan yang diberikan cukup tepat waktu.
 - c. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap), 80% tanggapan responden menyatakan sudah sangat baik. Responden menilai PT Telkom sudah sangat baik membantu, memberikan layanan yang cepat dalam menganggapi keluhan para pelanggan.
 - d. Dimensi *Assurance* (Jaminan dan Kepastian), 84% tanggapan responden menyatakan sudah sangat baik. Responden menilai perilaku karyawan PT Telkom sudah sangat sopan dan ramah, keamanan yang sudah sangat baik dan pengetahuan para karyawan yang sudah sangat baik.
 - e. Dimensi *Empathy* (Empati), 81% tanggapan responden menyatakan sudah sangat baik. Responden menilai PT Telkom sudah sangat baik dalam memberikan perhatian kepada para pelanggan, memephatikan permasalahan para pelanggan dan melakukan komunikasi dengan baik dengan para pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan, maka penulis dapat memberikan saran, sebagai berikut:

1. PT Telkom sebaiknya dapat mempertahankan dan meningkatkan dimensi bukti fisik atau *Tangible* (Berwujud), para karyawan PT Telkom dapat meningkatkan dengan cara menggunakan busana kerja agar terlihat rapih dari pada menggunakan kaos kemeja.
2. PT Telkom sebaiknya dapat mempertahankan dan meningkatkan pada dimensi *Realibility* (Keandalan). Memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
3. PT Telkom sebaiknya dapat mempertahankan dan meningkatkan pada dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap). Membantu pelanggan apabila speedy mengalami gangguan, lebih cepat memberikan pelayanan dan tanggap dalam melayani keluhan pelanggan.
4. PT Telkom sebaiknya mempertahankan dan meningkatkan pada dimensi *Assurance* (Jaminan dan Kepastian). PT Telkom dapat meningkatkan perilaku para karyawan dengan cara melakukan training etika kesopansantunan dalam mengangani para pelanggan, menambahkan petugas keamanan yang berguna sebagai keamanan selain itu dapat berguna juga sebagai sumber informasi pada saat para pelanggan melakukan transaksi atau melakukan registrasi dan memberikan suatu pelatihan pengetahuan kepada para karyawan mengenai speedy agar tidak terjadi kesalahan dalam informasi yang disampaikan.
5. PT Telkom sebaiknya mempertahankan dan meningkatkan pada dimensi *Empathy* (Empati). PT Telkom dapat meningkatkan dengan cara melakukan kunjungan kepada para pelanggan speedy, tujuan dalam melakukan kunjungan untuk memberikan perhatian dan juga mengetahui permasalahan para pelanggan sehingga terciptanya komunikasi yang baik dengan para pelanggan.