

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Sebagai bagian akhir dari penulisan tesis ini, maka dalam bab V ini penulis akan menarik kesimpulan dan memberikan saran. Adapun kesimpulan dan saran yang disampaikan tersebut didasarkan pada hasil penelitian ini, khususnya dari hasil pengujian hipotesis. Adapun kesimpulan dan saran tersebut adalah sebagai berikut :

5.1 Kesimpulan

5.1.1. Kualitas Pelayanan PT. Telkom Indonesia WiTel Lembong Bandung

Kualitas pelayanan pada PT.Telkom Indonesia WiTel Lembong Bandung yang diukur dengan dimensi bukti langsung (*tangibles*),kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) memperlihatkan :

1. Berdasarkan hasil penelitian *Reliability* dengan t_{hitung} sebesar 7,71 berada pada daerah penolakan H_0 , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa **“*Reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pelanggan ”**
2. Berdasarkan hasil penelitian *Responsiveness* dengan t_{hitung} sebesar 6,75 berada pada daerah penolakan H_0 , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa **“*Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pelanggan ”**
3. Berdasarkan hasil penelitian *Assurance* dengan t_{hitung} sebesar 8,27 berada pada daerah penolakan H_0 , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa **“*Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pelanggan ”**
4. Berdasarkan hasil penelitian *Emphaty* dengan t_{hitung} sebesar 9,05 berada pada daerah penolakan H_0 , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa **“*Emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pelanggan ”**

5. Berdasarkan hasil penelitian *Tangibles* dengan t_{hitung} sebesar 12,87 berada pada daerah penolakan H_0 , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa **“*Tangibles* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pelanggan ”**
6. Berdasarkan perhitungan uji F, diperoleh nilai F hitung sebesar 42.949 Karena nilai F hitung (42.949) > F tabel (2,45), maka H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan dari *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangibles* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan, maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan nasabah PT.Telkom Indonesia WiTel Lembong Bandung penulis menyarankan :

1. PT.Telkom Indonesia WiTel Lembong Bandung hendaknya terus menjaga kepercayaan yang telah diberikan oleh nasabah dengan terus meningkatkan layanan.
2. PT.Telkom Indonesia WiTel Lembong Bandung memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk berinteraksi misalnya; dengan memberikan fasilitas asisten online di setiap pelanggan.
3. PT.Telkom Indonesia WiTel Lembong memberikan fasilitas-fasilitas penunjang demi kelancaran dan kenyamanan transaksi dan keluhan misalnya; menyediakan ruang tunggu yang nyaman disertai dengan adanya fasilitas hiburan seperti televise , internet Wifi, tempat duduk yang nyaman.
4. Senantiasa menjaga disiplin dan etika karyawan agar mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.
5. PT.Telkom Indonesia WiTel Lembong Bandung dalam usaha untuk memuaskan pelanggannya perlu memperhatikan dua hal yang paling pokok yaitu faktor kualitas layanan dan kinerja karyawan yaitu dengan melakukan pengumpulan keluhan secara aktif dan merancang sistem penanganan

keluhan yang efisien serta terus memperbaiki sistem pelayanan guna menjaga kepuasan pelanggan. Di samping itu, PT.Telkom Indonesia WiTel Lembong Bandung perlu memberikan penghargaan dan pengakuan kepada setiap karyawan yang memiliki prestasi dan disiplin tinggi untuk meningkatkan motivasi, dan rasa memiliki setiap orang dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi PT.Telkom Indonesia WiTel Lembong Bandung dan bagi pelanggan atau anggota yang dilayani.

6. Kinerja karyawan dapat ditingkatkan dengan cara memelihara semangat tinggi dalam bekerja dan berprestasi; peningkatan kemampuan melalui pendidikan, pelatihan, pengalaman kerja, dan pemeliharaan kemampuan fisik; peningkatan kesempatan karyawan dengan cara memberi karyawan kesempatan untuk mengikuti pendidikan, pelatihan, pengembangan karir serta promosi jabatan.
7. Perusahaan melakukan riset mengenai kepuasan pelanggan secara periodik sehingga dapat mengetahui kekurangan atau kelebihan pelayanan yang diberikan. Dengan riset tersebut dapat membantu meningkatkan kinerja perusahaan.
8. Membuka cabang di lokasi baru untuk menjangkau masyarakat di daerah terpencil.
9. Mempertahankan kebersihan kantor.