

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan secara keseluruhan berada dalam kategori Cukup Baik dengan rata-rata bobot 3,36, karena berada pada kategori 2,60 – 3,39. Kondisi ini memberikan kesan bahwa variable Kualitas Pelayanan dipersepsikan secara positif oleh responden. Bobot tertinggi dengan nilai rata-rata sebesar 3,68 berada pada pernyataan “Petugas *Call Centre* Telkomsel memberikan layanan yang dengan akurat”, Sedangkan nilai rata-rata terendah sebesar 3,03 terdapat pada pernyataan “*Call Center* Telkomsel memiliki suara yang jelas”. Berdasarkan uji hipotesis secara parsial Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Call Centre* Telkomsel Bandung Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t) dapat disimpulkan bahwa nilai $t_{hitung} (8,457) > t_{tabel} (1,984)$ artinya, H_0 ditolak. Dengan demikian variable Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Call Centre* Telkomsel Bandung (Variabel Y).
2. Secara keseluruhan menunjukkan bahwa Nilai Pelanggan (Variabel X_2) berada dalam kategori cukup baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,29 karena berada pada kategori 2,60 – 3,39. Pernyataan “Menghubungi *Call Center* Telkomsel memberikan manfaat bagi pelanggan (misalnya menambah pengetahuan tentang settingan sinyal di hpnya)” menduduki kategori paling baik dengan nilai rata-rata 3,57. Tetapi masih ada yang perlu mendapat perhatian mengenai pernyataan “*Call Centre* Telkomsel memberikan pelayanan sesuai dengan harapan” karena memiliki nilai rata-rata terendah. Berdasarkan analisis koefisien korelasi secara parsial Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Call Centre* Telkomsel Bandung dapat disimpulkan bahwa nilai $t_{hitung} (13,100) > t_{tabel} (1,984)$ artinya, H_0 ditolak. Dengan demikian variable Nilai

Pelanggan(X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap variable Kepuasan Pelanggan Pada *Call Centre* Telkomsel Bandung (Variabel Y).

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi *Call Centre* Telkomsel Bandung

- a. Berdasarkan dari hasil kesimpulan pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *Call Centre* Telkomsel yang termasuk dalam kategori terendah yaitu pada *Personal Computer* yang belum cukup beroperasi dengan maksimal, dimana *Personal Computer* sering berkendala dimulai dari tidak berfungsinya aplikasi-aplikasi yang digunakan sehingga menginformasikan kepada pelanggan sedang ada kendala (gangguan), hal tersebut dapat mengecewakan pelanggan yang sudah menghubungi *Call Centre* Telkomsel namun tidak mendapatkan hasil karena kendala tersebut sehingga menimbulkan ketidakpuasan dari pelanggan.

Seharusnya ada perbaikan dari sisi perawatan *Personal Computer* dengan sering dikontrol sebelum digunakan sehingga tidak menunggu rusak baru akan diperbaiki, karena *Personal Computer* yang digunakan harus memadai dan layak digunakan oleh *agent call centre* untuk dapat menunjang kinerja dan keterampilan *agent call centre* sehingga *agent call centre* dapat memuaskan pelanggan.

- b. Berdasarkan dari hasil kesimpulan pada nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan *Call Centre* Telkomsel yang termasuk dalam kategori terendah yaitu “Kesesuaian pelayanan *Call Centre* Telkomsel dengan harapan pelanggan”, masih didapati seorang *agent call centre* dalam pelayanan kepada pelanggan tidak mengikuti prosedur perusahaan sehingga solusi yang diberikan kepada pelanggan diluar konteks yang diminta pelanggan. Hal tersebut menyebabkan ketidakpuasan pelanggan terhadap *agent call centre*, karena apa yang diharapkan pelanggan tidak sesuai ekspektasinya.

Seharusnya *agent call centre* mengikuti prosedur yang perusahaan berikan agar dapat menyampaikan solusi sesuai permasalahan pelanggan, jika terdapat informasi yang belum *terupdate* di aplikasi bisa dilakukan dengan koordinasi TL (*team leader*) agar permasalahan pelanggan terpecahkan secara bersama-

sama dan solusi yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan sehingga menciptakan kepuasan pelanggan.

