

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian tentang pengaruh kualitas layanan *Customer Service* terhadap kepuasan pelanggan Telekomunikasi Seluler Grapari Rancaekek, Jawa Barat, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis, tanggapan responden mengenai kualitas layanan *Customer Service* dapat diinterpretasikan berada pada tingkatan baik. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan *Customer Service* di Grapari Rancaekek, Jawa Barat dipersepsikan secara positif oleh responden.
2. Berdasarkan hasil analisis, tanggapan responden mengenai loyalitas konsumen dapat diinterpretasikan berada pada tingkatan cukup baik. Hasil penelitian tersebut memberikan kesan bahwa kepuasan pelanggan di Grapari Rancaekek, Jawa Barat dipersepsikan secara positif oleh responden.
3. Berdasarkan hasil uji t dalam penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa Variabel kualitas layanan *Customer Service* (X) memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap loyalitas konsumen (Y). Adapun besarnya pengaruh Variabel kualitas layanan *Customer Service* (X) terhadap loyalitas konsumen (Y) adalah sebesar 54,5 persen dan sisanya sebesar 45,5 persen dipengaruhi oleh faktor lain, maka dengan diketahuinya besaran pengaruh antara *Customer Service* (X) terhadap loyalitas konsumen di Grapari telkomsel Rancaekek, Jawa Barat, penelitian ini bisa digunakan sebagai

referensi pengambilan langkah untuk membantu pemecahan masalah yang terjadi di perusahaan.

## 5.2 Saran

Setelah menguraikan kesimpulan, maka penulis mencoba memberikan saran-saran sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi manajemen GraPARI telkomsel Rancaekek, Jawa Barat dan diharapkan dapat bermanfaat untuk masa sekarang maupun untuk masa yang akan datang. Adapun saran tersebut adalah:

1. Yang perlu disarankan berkaitan dengan kualitas layanan *Customer Service* adalah mengenai ketersediaan ruang tunggu yang nyaman bagi pelanggan, salah satunya bisa dengan cara menyediakan kursi yang nyaman/sofa, penambahan pendingin ruangan, aroma terapi, TV LCD dengan ukuran yang sesuai, dll.
2. Mengenai loyalitas pelanggan penulis menyarankan agar perusahaan sebisa mungkin membuat pelanggannya merekomendasikan produk-produk Telkomsel kepada orang disekitarnya baik secara langsung atau tidak langsung, caranya dengan menambah value atau nilai produk Telkomsel dimata pelanggan.