BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian mengenai hubungan antara perbaikan pelayanan dengan kepuasan pelanggan, dengan kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan analisis data dan temuan fakta yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara perbaikan pelayanan dengan kepuasan pelanggan PT.Telkom pada warga RW 04 Kelurahan Cengkareng Barat.
2. Besarnya koefisien determinan 43,30 %, ini berarti kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh perbaikan pelayanan adalah sebesar 43,30 % . Ini berarti bahwa perbaikan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Makin besar perhatian perusahaan terhadap perbaikan pelayanan makin bagus hasil kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara perbaikan pelayanan dengan kepuasan pelanggan PT.Telkom pada warga RW 04 Kelurahan Cengkareng Barat.

B. Implikasi

Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa perbaikan pelayanan termasuk salah satu variabel yang menentukan kepuasan pelanggan PT.Telkom. Mengingat perbaikan pelayanan mempunyai peranan penting

dalam menciptakan kepuasan pelanggan maka perusahaan perlu meningkatkan mutu perbaikan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan. Makin tinggi atau besar perhatian perusahaan atas pentingnya perbaikan pelayanan makin tinggi atau besar pula kepuasan yang dapat dicapai pelanggan. Dengan demikian hasil penelitian ini sesuai dengan deskripsi teoritis maupun kerangka teoritis yang diajukan.

Implikasinya dari hasil penelitian ini adalah bahwa untuk lebih meningkatkan kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan menciptakan perbaikan pelayanan yang baik dan efektif. Berdasarkan dari hasil pengolahan data penelitian, peneliti melihat kurangnya informasi yang diberikan PT.Telkom kepada pelanggan, khususnya informasi mengenai solusi dan hal ini merupakan PR (pekerjaan rumah) bagi PT Telkom. Informasi dari PT.Telkom tentang solusi mengenai perbaikan pelayanan yang selama ini dilakukan PT.Telkom dinilai kurang memuaskan di mata pelanggan, khususnya pada warga RW 04 Kelurahan Cengkareng Barat.

C. Saran

Berdasarkan implikasi yang dikemukakan di atas, saran-saran yang kiranya dapat diberikan penelitian adalah :

1. Untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang sifatnya kompetitif sebaiknya ditunjang dengan pelayanan yang baik. Persiapan-persiapan yang maksimal dalam berkompetisi, salah satunya dengan pelayanan yang

memuaskan dimana pelayanan yang bagus dapat ditunjukkan dengan tingginya kepuasan pelanggan pula.

2. Adapula keefektifan perbaikan pelayanan harus terus diperhatikan, karena dengan perhatian yang dilakukan perusahaan maka pelanggan akan menciptakan suatu persepsi bahwa perusahaan tersebut sudah berorientasi kepada pelanggan.
3. Adanya informasi yang jelas kepada pelanggan, khususnya mengenai solusi, seperti memberikan keterangan yang jujur serta memberikan solusi yang menguntungkan pelanggan. PT.Telkom harus memberikan solusi yang tepat dan efektif kepada pelanggan. Solusi harus mendapat perhatian yang besar dari perusahaan karena pelanggan sudah mengalami kerugian yakni kesalahan dalam pelayanan dan pelanggan menginginkan adanya solusi yang efektif dan menguntungkan.