

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang analisis kepuasan pelanggan Indihome dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan di PT. Telkom Surabaya dapat dinyatakan baik dengan nilai Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) sebesar 0,86.
2. Adapun kualitas pelayanan yang dapat diusulkan menjadi prioritas untuk ditingkatkan pada PT. Telkom Surabaya yaitu pada atribut Keahlian petugas dalam bekerja (B1) dengan nilai gap -1,05, Petugas melakukan pelayanan pasang baru dengan cepat, tepat, dan cermat (C2) dengan nilai gap -0,77, Petugas melakukan penanganan gangguan dengan cepat, tepat, dan cermat (C1) dengan nilai gap -0,04.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan di atas, maka dapat disarankan sebagai berikut :

1. Mengadakan pelatihan secara *continues* dan berkala kepada seluruh karyawan khususnya kepada karyawan yang langsung berhadapan dengan pelanggan seperti kepada karyawan gangguan dan pasang baru.
2. Memberikan materi pembelajaran dan tes secara *online* dan *continues* kepada seluruh karyawan sesuai dengan bagiannya masing-masing.

3. Mengadakan *morning briefing* sebelum bekerja dan evaluasi sesudah bekerja.
4. Perlunya dilakukan penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara berkala dan terus menerus sehingga dapat mengetahui posisi dimata pelanggan dalam hal kualitas layanan dari waktu ke waktu karena keinginan dan harapan pelanggan semakin berkembang seiring dengan perkembangan waktu.