

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

VI.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisa data yang telah berhasil dikumpulkan dalam penelitian ini kemudian dapat dijabarkan beberapa kesimpulan untuk menjawab beberapa dari pertanyaan penelitian. Berikut ini diuraikan kesimpulannya :

1. Pada kuesioner yang terkumpul dapat dilihat bahwa penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan GeraiHalo menunjukkan bahwa pelanggan menganggap sudah cukup baik secara umum apa yang telah dijalankan oleh GeraiHalo. Kualitas pelayanan ini telah sesuai dengan *Standar Operating Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan oleh PT. Telkomsel akan tetapi belum dapat memenuhi kepuasan atau persepsi pelanggan. Kualitas layanan GeraiHalo dapat dilihat dari nilai indeks kinerja rata-rata kepentingan pelanggan (*importance*) lebih besar daripada tingkat kepuasan pelanggan (*performance*). Sehingga masih terdapat gap (kesenjangan) hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan belum terpenuhi oleh perusahaan walaupun program-program yang telah dilaksanakan sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan.
2. Sedangkan mengenai loyalitas pelanggan terhadap GeraiHalo menunjukkan pelanggan masih rendah dalam hal loyalitas. Hal ini dapat dilihat dari nilai korelasi antara variabel kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan termasuk rata-rata kategori cukup lemah. Selain itu, saat ini sudah begitu banyak pilihan dari operator selular lainnya yang menawarkan keunggulan yang lebih bervariasi.
3. Selain itu berbagai macam alasan pelanggan yang dapat membuat pelanggan tetap menggunakan layanan di GeraiHalo Harapan Indah Bekasi adalah bahwa

merek Telkomsel melekat cukup kuat di benak pelanggan serta teknologi yang digunakan juga mutakhir yang menjangkau area yang cukup luas. Serta fitur-fitur yang ditawarkan dari masing-masing jenis simcard juga beragam sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Sehingga pelanggan tetap memakai layanan GeraiHalo walaupun cukup jauh dari tempat tinggalnya.

VI.2. Saran-saran

1. Hasil dari penyebaran kuesioner dapat diketahui bahwa posisi pada diagram kartesius *diagram importance & performance* dari masing-masing item pertanyaan harus dijadikan perhatian khusus guna merancang program-program perusahaan ke depan sehingga dapat lebih baik lagi. Apa yang harus dipertahankan serta sektor mana yang masih perlu diperbaiki lebih lanjut dari kualitas pelayanan GeraiHalo. Dengan begitu pada akhirnya dapat meningkatkan pendapatan GeraiHalo tersebut secara berkelanjutan dengan semakin seringnya pelanggan bertransaksi di GeraiHalo ini.
2. Dari hasil kuesioner yang disebar mengenai loyalitas pelanggan menunjukkan interpretasi yang baik, namun hal ini perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan terutama dengan membekali pegawai dengan pengetahuan yang memadai mengenai produk atau layanan secara berkelanjutan sehingga kesetiaan pelanggan akan meningkat dengan terus menggunakan layanan GeraiHalo ini. Selain itu perlu adanya suatu program terobosan seperti dengan sistem jemput bola dalam arti pelanggan tidak perlu datang ke GeraiHalo namun pihak GeraiHalo yang datang ke rumah atau kantor pelanggan.
3. Perusahaan perlu menelaah kembali strategi pemasaran yang dijalankan selama ini sebab pelanggan masih segan untuk menggunakan layanan GeraiHalo ini untuk bertransaksi. Alasan-alasan yang diungkapkan oleh pelanggan bisa dijadikan suatu masukan yang cukup konstruktif bagi perusahaan guna mengetahui kesetiaan pelanggan lebih baik.