

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari pembahasan pada Bab-bab terdahulu maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil analisis pada bab sebelumnya maka dapat dikatakan bahwa pelanggan atau konsumen PT. Telkom Semarang **tidak puas** terhadap item No.1 (kerapian penampilan karyawan) dan item No. 2 (karyawan mempunyai kemampuan kerja yang baik) pada dimensi Bukti Fisik.
2. Pelanggan atau konsumen PT. Telkom Semarang **tidak puas** terhadap item No. 4 (memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan), item No. 5 (karyawan mampu memperbaiki kerusakan) dan item No. 6 (karyawan mampu melayani keluhan pelanggan) pada dimensi Keandalan.
3. Pelanggan atau konsumen PT. Telkom Semarang **tidak puas** terhadap item No. 7 (memberi tanggapan atas keluhan), item No. 8 (karyawan berkomunikasi dengan baik) dan item No. 9 (karyawan cepat menanggapi keluhan pelanggan) pada dimensi Daya Tanggap.
4. Pelanggan atau konsumen PT. Telkom Semarang **tidak puas** terhadap item No. 10 (perusahaan menjamin hasil pekerjaan karyawannya), item No. 11 (perusahaan menjamin perbaikan yang telah dilakukan) dan item No. 12 (karyawan mampu memberikan kepercayaan pada pelanggan) pada dimensi Jaminan.

5. Pelanggan atau konsumen PT. Telkom Semarang **puas** terhadap item No. 13 (karyawan menjelaskan solusi), item No. 14 (karyawan berkomunikasi dengan baik pada pelanggan) dan item No. 15 (karyawan mampu memberikan solusi) pada dimensi Empati.
6. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa pelanggan **tidak puas** terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh karyawan PT. Telkom Semarang (jumlah rata-rata *pelayanan yang diterima* oleh pelanggan < jumlah rata-rata *pelayanan yang diharapkan* oleh pelanggan). Hal ini jelas terlihat dari banyaknya jumlah kunjungan pelanggan kepada PT. Telkom Semarang selama tahun 2002.

5.2 Saran

Dari kesimpulan diatas maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. PT. Telkom diharapkan lebih memperhatikan apa yang menjadi keinginan atau harapan pelanggannya. Hal ini sangat penting karena selama tahun 2002, pelanggan tidak puas dengan pelayanan yang telah diberikan sehingga untuk mencapai kepuasan pelanggan dimasa yang akan datang, PT. Telkom perlu untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan terutama dimensi Keandalan item no 5 (Karyawan mempunyai kemampuan untuk memperbaiki kerusakan yang terjadi), dimensi Daya Tanggap item no 9 (Karyawan mempunyai kecepatan untuk menanggapi keluhan konsumen), dan dimensi Jaminan item no 12

(Karyawan mampu untuk memberikan kepercayaan kepada pelanggan atas pekerjaan yang telah dilakukan).

2. Kurangnya kemampuan karyawan dapat diantisipasi dengan cara memberikan program pelatihan dan pendidikan kepada karyawan mengenai fasilitas dan peralatan yang digunakan oleh perusahaan dalam rangka melayani pelanggannya.

