

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data pada bab-bab terdahulu, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kebanyakan responden pengguna kartu pasca bayar Pro – XL berpenghasilan antara Rp. 600.001 hingga Rp. 1.000.000,- dengan prosentase terbesar yaitu sebanyak 27 pelanggan (27%) dengan jenis pekerjaan sebagai Pegawai Swasta yaitu sebanyak 35 pelanggan (35%).
2. Tanggapan responden terhadap lima dimensi kualitas pelayanan (servqual), dimana dimensi pertama mengenai tampilan fisik yang mencakup penilaian kemegahan gedung dimana sebanyak 34 pelanggan (43%) menyatakan tidak baik, sedangkan sebanyak 30 jumlah pelanggan (30%) memberikan penilaian kurang baik terhadap ketersediaan sarana parkir dan tanggapan responden terhadap ketersediaan pendingin ruangan dinilai sudah baik dengan prosentase sebanyak (35%) atau 35 jumlah pelanggan untuk itu 2 hal yang masih perlu ditingkatkan dan diperbaiki oleh PT. Xelcomindo untuk memenuhi kepuasan pelanggan adalah kemegahan gedung dan ketersediaan sarana parkir.

3. Tanggapan responden terhadap keandalan yang terdiri dari ketepatan waktu, perhatian yang tulus dan pelayanan yang diberikan oleh PT. Excelcomindo dirasa masih perlu untuk ditingkatkan, karena belum dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dimana sebanyak 32 jumlah pelanggan menyatakan tidak baik terhadap ketepatan waktu, 38 jumlah pelanggan menyatakan tidak baik terhadap perhatian tulus karyawan terhadap pelanggan dan sebanyak 39 jumlah pelanggan menyatakan tidak baik.
4. Sedangkan tanggapan responden terhadap Daya Tanggap adalah dirasa cukup baik namun begitu tetap perlu adanya peningkatan, proporsi tertinggi pada tanggapan responden terhadap kecepatan menanggapi pelanggan yang memberikan penilaian cukup baik sebanyak 33%, sedangkan mengenai kesigapan karyawan sebanyak 37% dan tanggapan mengenai kesediaan karyawan dalam menganggapi keluhan pelanggan sebanyak 18%.
5. Tanggapan responden terhadap jaminan proporsi tertinggi sebanyak 38 % pelanggan menyatakan kurang baik terhadap kesopanan karyawan, 44% pelanggan menyatakan kurang baik terhadap penilaian Keramahan Karyawan dan 39% menyatakan kurang baik terhadap penilaian kemampuan dan pengetahuan karyawan akan produk.
6. Tanggapan responden mengenai Simpati yang terdiri dari Kenyamanan mendapat penilaian cukup baik dengan proporsi paling besar sebanyak 35%, perhatian secara personal sebanyak 32%

memberikan penilaian kurang baik dan Upaya pemahaman karyawan sebanyak 36% responden menyatakan tidak baik.

7. Sedangkan penilaian terhadap Kepuasan Pelanggan sebanyak 29 % pelanggan menyatakan baik, untuk itu secara keseluruhan PT. Exelcomindo telah mampu memberikan kepuasan pelanggan kartu pasca bayar meskipun dengan prosentase yang tidak terlalu besar.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian, dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut :

1. PT. Excelcomindo Kota Semarang diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan khususnya mengenai 5 variabel kepuasan pelanggan.
2. Dalam mendefinisikan kepuasan pelanggan seharusnya bisa dilakukan lebih rinci dan sebaiknya dalam penelitian ini perlu ditambahkan variabel lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pelanggan, seperti : Harga, Lokasi, Purna Jual, dan keunggulan produk yang ditawarkan.