

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis data dari permasalahan profesionalisme kerja terhadap mutu pelayanan bagian keluhan pelanggan IndiHome Lembang dapat disimpulkan sebagai berikut:

Gambaran dari tingkat profesionalisme kerja IndiHome Lembang berada pada kategori baik berdasarkan tiga indikator yaitu pengetahuan (*knowledge*), integritas (*integrity*), dan kemampuan (*skill*). Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi adalah indikator pengetahuan dan dua indikator lainnya menjadi indikator terendah yaitu kemampuan dan integritas dengan skor rata-rata yang sama, hal ini membuktikan bahwa IndiHome Lembang mampu memahami pertanyaan yang diajukan pelanggan, mampu memahami produk perusahaan yang ditawarkan, mampu memberikan informasi yang dapat memuaskan pelanggan, mampu menyesuaikan jawaban dengan pertanyaan yang diajukan, serta mampu menjadi wakil perusahaan dalam memberikan informasi. Akan tetapi IndiHome Lembang belum bisa berterus terang dalam berkomunikasi dengan pelanggan; bertanggung jawab dalam memenuhi tugas sebagai wakil perusahaan dalam memberikan informasi dan pemahaman pada pelanggan; mengetahui karakteristik atau kondisi pelanggan; serta belum memberikan kepuasan pada pelanggan.

Gambaran mengenai tingkat mutu pelayanan IndiHome Lembang secara rata-rata keseluruhan berada pada kategori baik. Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi adalah indikator *Tangibles* sedangkan indikator dengan rata-rata terendah yaitu *Empathy*. Hal ini dapat membuktikan bahwa pelanggan IndiHome Lembang senang terhadap tingkat kenyamanan lingkungan dan kemudahan aktivitas pelayanan IndiHome Lembang. Akan tetapi pelanggan merasa kurang mendapatkan perhatian personal dan jaminan keamanan yang baik.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan uji korelasi, dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh positif dan hubungan yang kuat antara profesionalisme kerja terhadap mutu pelayanan bagian keluhan pelanggan IndiHome Lembang.

Hal ini dapat diartikan jika tingkat profesionalisme kerja tinggi maka tingkat mutu pelayanan bagian keluhan pelanggan juga akan tinggi. Begitu pula sebaliknya, jika tingkat profesionalisme kerja rendah, maka akan menyebabkan tingkat mutu pelayanan bagian keluhan yang buruk.

5.2 Saran

Indikator yang masih memiliki nilai rata-rata rendah menjadi ukuran yang perlu diperhatikan dan diperbaiki. Berdasarkan hal itu, peneliti mengemukakan saran serta rekomendasi yang mengacu pada kekurangan pada indikator-indikator yang bernilai rendah, yaitu sebagai berikut:

Berdasarkan hasil penelitian melalui 3 indikator pada variabel profesionalisme kerja, masih ada kekurangan pada indikator kemampuan (*skill*) dan integritas (*integrity*). Untuk mengatasi hal tersebut, penulis merekomendasikan kepada IndiHome Lembang berdasarkan teori ServQual menurut (Zeithalm, Parasuraman, & Berry, 2010) yaitu untuk lebih meningkatkan mengutamakan sikap adil, konsisten, dan jujur dalam melayani pelanggan; tanggung jawab dalam memenuhi tugas sebagai wakil perusahaan dalam memberikan informasi dan pemahaman pada pelanggan; kemampuan pelayanan dalam berkomunikasi, menjaga emosional, kecepatan pengambilan keputusan, serta memberikan saran dengan tepat.

Berdasarkan hasil penelitian melalui 5 indikator pada variabel mutu pelayanan, indikator dengan nilai rata-rata terendah dan berada pada kategori cukup, yaitu indikator *empathy*. Berdasarkan hal tersebut, peneliti memberikan saran kepada IndiHome Lembang berdasarkan teori ServQual menurut (Zeithalm, Parasuraman, & Berry, 2010) untuk meningkatkan perhatian personal kepada pelanggan.

Melihat pada hasil penelitian yang menggambarkan adanya pengaruh yang kuat dari profesionalisme kerja terhadap mutu pelayanan bagian keluhan pelanggan, penulis merekomendasikan kepada IndiHome Lembang untuk berfokus terus pada peningkatan profesionalisme kerja serta mutu pelayanan bagi pelanggan.

Bagi penulis yang akan melakukan penelitian mengenai profesionalisme kerja dan mutu pelayanan secara lebih mendalam, peneliti mengharapkan agar

dapat melakukan penelitian dengan jumlah responden yang lebih banyak serta mengkaji faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi mutu pelayanan bagian keluhan pelanggan yang tidak dikaji pada penelitian ini.