

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menggunakan analisa deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan pengujian analisis regresi linier sederhana yang dilaksanakan mengenai pengaruh program *customer service* terhadap kepuasan pelanggan Indosat maka berdasarkan penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut::

1. Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap program *customer service*, sebagian besar responden menyatakan bahwa program *customer service* Indosat terhadap pengunjung Galeri Indosat Asia Afrika Gedung Bumi Bina Usaha Lt. Dasar, Jl. Asia Afrika 141 - 147 Bandung adalah tinggi. Diketahui bahwa indikator *assurance* mendapat skor tertinggi. Hal ini berarti bahwa program *customer service* Indosat telah berhasil memberikan *assurance* atau terhadap pelanggan atas pelaksanaan program *customer service* Indosat. Sedangkan perolehan hasil skor paling rendah terdapat pada indikator *emphaty*,
2. Hasil tanggapan responden mengenai kepuasan pelanggan diketahui gambaran umum tingkat kepuasan pelanggan adalah tinggi. Indikator harapan penanganan keluhan mendapat skor tertinggi, Hal ini disebabkan karena Indosat dinilai telah berhasil memberikan kepuasan terhadap pelanggan dalam harapan penanganan keluhan di galeri Indosat. Sedangkan skor terkecil yaitu terdapat pada indikator harapan hasil pelayanan.

3. Variabel independen yang terdiri dari program *customer service* (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y), dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis merekomendasikan beberapa hal mengenai program *customer service* dalam kaitannya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Program *customer service* merupakan tindakan, pemikiran, rencana dan proses untuk membangun, menjaga, dan mengelola hubungan pelanggan dengan memecahkan berbagai permasalahan, menangani keluhan dengan cepat, memberikan informasi, menjawab pertanyaan, dan serta selalu ada saat dibutuhkan, sehingga pelanggan menjadi puas.. Sedangkan berdasarkan hasil penelitian mengenai program *customer service* Indosat skor terkecil diperoleh *emphaty*. Solusinya adalah diharapkan program *customer service* Indosat dapat memperbaiki kinerja dan memperbaiki pemahaman kepada petugas *customer service* akan arti penting pelanggan dan berusaha menyesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan saat ini. Perbaikan kinerja bisa dilakukan dengan berbagai cara misalnya dengan memberikan pelatihan kepada petugas *customer service* mengenai hubungan dengan pelanggan, sehingga memberikan manfaat yang berarti sesuai dengan harapan pelanggan terhadap kinerja petugas *customer service*.

2. Kepuasan pelanggan adalah faktor penting dalam pemasaran karena kepuasan pelanggan merupakan respons emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli. Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kepuasan pelanggan skor terkecil diperoleh indikator harapan hasil pelayanan. Hal ini berarti hasil yang diterima pelanggan dalam pelaksanaan memuaskan pelanggan yang diberikan Indosat belum tercapai, diharapkan program *customer service* Indosat memberikan harapan yang dalam pemenuhan kepuasan pelanggan di Galeri Indosat, dengan *tangibles* (tampilan fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). yang diberikan pada pelaksanaan program *customer service*, sehingga pelanggan menaruh harapan akan hasil yang maksimal dan akhirnya tercipta kepuasan pelanggan.

Sebagai bahan rekomendasi bagi para peneliti, upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan program *customer service* terbukti mampu mempengaruhi pelanggan dengan memberikan kepuasan terhadap pelanggan Indosat, namun ada beberapa unsur didalamnya yang harus diperbaiki yaitu *emphaty* dan harapan hasil pelayanan tersebut. Artinya bahwa persepsi pelanggan memiliki keraguan terhadap *emphaty* yang diberikan petugas pada pelaksanaan program *customer service*. Oleh karena itu, diperlukan suatu usaha perusahaan untuk lebih meyakinkan kembali pelanggan dengan melakukan perbaikan kinerja bisa dilakukan dengan memberikan pelatihan kepada petugas *customer service* mengenai hubungan dengan pelanggan, sehingga memberikan manfaat yang berarti

sesuai dengan harapan pelanggan terhadap kinerja petugas *customer service*, dan meningkatkan harapan pelanggan terhadap hasil pelayanan di Galeri Indosat dengan *tangibles* (tampilan fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati).yang diberikan pada pelaksanaan program *customer service*, sehingga pelanggan menaruh harapan akan hasil yang maksimal dan akhirnya tercipta kepuasan pelanggan.

