

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pengolahan data, serta pembahasan yang telah dilakukan oleh penulis pada Bab IV dengan menggunakan teknik analisis deskriptif dan verifikatif yang menggunakan teknik regresi linier sederhana mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Speedy di kecamatan Majalaya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan secara umum dirasa sudah cukup oleh para pelanggan. Hal ini tercermin dari jawaban-jawaban responden yang mayoritas berada pada kriteria cukup berkualitas. Penilaian tertinggi ada pada dimensi *tangible*, dan diikuti oleh dimensi *assurance*, *responsiveness*, *empathy*, serta dimensi *reliability*.
2. Tanggapan responden mengenai kepuasan pelayanan dilihat dari tingkat harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan mayoritas menyatakan cukup memuaskan. Dimensi yang paling tinggi adalah dimensi *reliability*, dan diikuti oleh dimensi *responsiveness*, *tangible*, *assurance*, serta dimensi *empathy*.
3. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan di atas, maka penulis mengajukan beberapa saran untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui evaluasi kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian mengenai variabel kualitas pelayanan, kualitas pelayanan yang paling rendah ada pada dimensi *reliability* (keandalan). Bagi setiap perusahaan penyedia pelayanan internet, keandalan pada kecepatan akses serta kestabilan koneksi internet adalah dua hal yang paling utama, karena dua hal ini adalah faktor yang paling utama dan dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Jika pelanggan telah merasa puas, maka pelanggan akan dengan senang hati menggunakan pelayanan itu kembali, dan dengan senang hati pula merekomendasikan kepada pihak / orang lain untuk menggunakan pelayanan yang sama. Dalam hal ini, Speedy di kecamatan Majalaya harus bisa meningkatkan kualitas kinerja pelayanannya. Sehingga dapat meraih kepuasan pelanggan yang maksimal, dan dapat menjadikan Speedy menjadi pilihan yang utama bagi para pengguna pelayanan internet.
2. Berdasarkan hasil penelitian mengenai variabel kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan yang paling rendah ada pada dimensi *empathy*. Untuk meningkatkan dimensi *empathy* maka pelayanan Speedy harus bisa lebih memberikan fasilitas bantuan, prosedur, serta kemudahan teknisi / SDM IT untuk dapat dihubungi.

3. Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan, Speedy harus bisa meyakinkan para pelanggannya bahwa Speedy adalah pilihan yang terbaik sebagai penyedia pelayanan internet mereka, melalui tingginya kualitas pelayanan Speedy yang dapat memenuhi tingginya harapan pelanggan. Maka dari itu, penulis menyarankan agar Speedy dapat lebih fokus dan konsisten dalam memberikan pelayanan yang terbaik atas pelayanan jasa internet yang mereka tawarkan, sehingga menjadikan Speedy menjadi pilihan yang utama bagi para pengguna internet sebagai penyedia pelayanan internet di Indonesia.

