

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, frekuensi tanggapan konsumen di dalam kuesioner *kualitas pelayanan* dan loyalitas pelanggan produk IndiHome Fiber di Plasa Telkom Yos Sudarso sangat baik dalam persepsi mereka terhadap *Kualitas Pelayanan* produk IndiHome Fiber. Hal ini dapat dilihat dari tanggapan konsumen mengenai beberapa pertanyaan tentang *Kualitas Pelayanan* produk IndiHome Fiber yang menjawab setuju sebanyak 54,77%. Begitu pula dengan tanggapan konsumen mengenai loyalitas pelanggan yang menjawab setuju 50,83%.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan *kualitas pelayanan* terhadap loyalitas pelanggan di Plasa Telkom Yos Sudarso, dengan koefisien determinansi sebesar 77,2%. Artinya 77,2% variabel loyalitas ditentukan/dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan 22,8% ditentukan oleh variabel lain.

B. Saran

1. Perusahaan mengembangkan kualitas produknya. Dengan cara menambah jaringan yang lebih kuat dan berkualitas agar konsumen bisa menikmati proses akses data yang cepat dan mudah dan perusahaan terus menjaga komunikasi dengan para pelanggannya. Perusahaan meningkatkan

pengetahuan terhadap customer service. Dengan cara mengadakan training untuk customer servicenya yang berupa materi yang berisi bagaimana seorang customer service harus memberikan pelayanan dalam bentuk standar bahkan memberikan pelayanan melebihi apa yang diharapkan pelanggan dan seorang customer service harus memberikan kepuasan sesaat kepada pelanggan masih memiliki peluang untuk terjadinya eksodus pelanggan sebagai seorang customer service yang baik dan berempati kepada pelanggannya.

2. Perusahaan meningkatkan pelayanan dengan memberikan informasi. Dengan cara memberikan pembekalan materi berupa sikap sebagai seorang customer service yang berempati dan inisiatif kepada pelanggannya untuk memberikan informasi terbaru tentang adanya info promo pada produk indihome fiber jika ada.
3. Perusahaan memberikan service sebelum dan sesudah. (Before) seperti memberikan rasa yang meyakinkan kepada konsumen atas pelayanan yang diberikan perusahaan lalu (After) seperti terus memberikan informasi kepada konsumen atas perihal promo mengenai service gratis selama waktu yang ditentukan dan tetap memberikan perhatian mengenai produk layanan IndiHome Fiber kepada konsumen. Tujuannya membantu jika ada keluhan yang berkaitan dengan layanannya. Menciptakan sebuah hubungan baik yang saling menguntungkan, lakukan follow up pasca penjualan, tawarkan program menarik untuk menjaga loyalitas konsumen dan berikan keuntungan bagi pelanggan setia perusahaan. Agar tercipta konsumen yang loyal