

## BAB IV

### KESIMPULAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kegiatan pelayanan *Customer Service* Galeri Indosat Mall Metropolitan Bekasi adalah pelayanan untuk bertanya seputar telekomunikasi (seluler, SLI, dll), pelayanan info produk seluler dan internet, pelayanan panduan berlangganan kartu pascabayar, pelayanan pembelian kartu perdana prabayar GSM/CDMA , kartu prabayar internet, pelayanan pembayaran kartu pascabayar. Kegiatan yang dimiliki oleh perusahaan ini sangat penting. Karena pelayanan tersebut merupakan pelayanan sebelum atau sesudah pelanggan menggunakan produk yang dimiliki Indosat, sedangkan pengaduan pelanggan adalah pelayanan yang langsung di tujukan pelanggan kepada masalah yang di alami pelanggan untuk segera di tindak lanjuti oleh pihak Indosat. Akan tetapi dibenak para pelanggan, pelayanan yang *Customer Service* berikan kepada pelanggan masih belum cukup memuaskan pelanggan karena beberapa hal yang di nilai pelanggan masih tidak membuat pelanggan loyal.

2. Berdasarkan SWOT analisis adalah:

a. STRATEGI SO

Dengan adanya pelatihan yang diberikan pihak Indosat maupun pihak luar membuat *customer service* semakin meningkatkan kualitas dan mengerti dalam menangani pelanggan, agar pelanggan merasa semakin puas terhadap jasa yang diberikan.

b. STRATEGI WO

Dengan adanya pelatihan yang diberikan oleh pihak Indosat atau pihak luar dapat memaksimalkan tingkat kinerja *customer service* yang sedikit dan meminimalisasikan kesalahan yang akan dibuat oleh *customer service*.

c. STRATEGI ST

Penjelasan yang diberikan oleh *customer service* dapat lebih dirasakan langsung oleh pelanggan, walaupun teknologi yang semakin canggih dalam pencarian informasi yang dibutuhkan pelanggan belum tentu penjelasannya dapat diterima dengan jelas oleh pelanggan.

d. STRATEGI WT

Penambahan staf *customer service* diharapkan dapat membantu dalam mengani keluhan pelanggan, karena dengan penambahan staf maka waktu yang dibutuhkan untuk

menunggu tidak terlalu lama dan merasa puas, serta penjelasan yang dapat dipahami oleh pelanggan.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil kuesioner maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Dengan melihat hasil kuesioner mengenai keluhan kecepatan dan ketepatan pelayanan serta kurangnya staf *customer service*, maka sebaiknya pihak dari Indosat menambahkan staf *customer service* di Galeri Indosat yang berhubungan dengan keluhan pelanggan agar keluhan-keluhan tersebut dapat cepat teratasi dan membuat sistem baru mengenai waktu kerja yaitu menggunakan sistem dua shift (pagi-siang/siang-malam), agar staf yang berkerja masih dalam kondisi prima dan *fresh*.
2. Pada saat pelatihan sebaiknya adanya pengawasan yang ketat agar para *trainer* dapat memperhatikan dan memahami semua produk yang ada di Galeri Indosat.
3. Sebaiknya pihak dari Indosat membuka keluhan pelanggan lewat sistem *online*, agar apabila pelanggan datang ke Galeri Indosat para staf *customer service* dapat langsung mengetahui masalah yang dirasakan oleh pelanggan.