BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Upaya PT Telkom Malang dalam meningkatan kualitas pelayanan internet speedy dalam memuaskan pelanggan

a. Penyediaan sarana dan prasarana

1) Berguna untuk mendukung, mempermudah, memperlancar serta mempercepat proses kinerja pegawai dalam peningkatan kualitas pelayanannya.

2) Pengembangan dari produk speedy dengan berbagai pilihan sesuai dengan kebutuhan selalu dilakukan tiap tahun dari segi prize serta kecepatannya.

3) Peningkatan hasil penjualan produk yang selalu terjadi pada tiap bulannya mencapai 10%.

4) Berbagai inovasi yang diberikan dengan berbagai macam pilihan.

5) Kelebihan dan kekurangan produk speedy terletak pada jaringan.

b. Prosedur dan sistem layanan

1) Prosedur pemasangan dapat dilakukan dimana saja dapat datang langsung ke Plasa Telkom, melalui sales yang keduanya sama-sama untuk melengkapi administrasinya.

2) PT. Telkom memberikan kemudahan dalam hal pembayaran yang bertujuan untuk mengurangi jumlah antrian saat membayar.

3) Peran Customer Service mampu memberikan pelayanan yang terbaik yang mampu menjawab setiap masalah pelanggan.

c. Sumber Daya Manusia

1) Sumber daya manusia yang berkualitas didukung dengan program diklat agar dapat memberikan pelayanan yang sesuai standart serta mampu memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan

2) Disiplin dalam kinerja sangat berpengaruh pada hasil pekerjaan yang diselesaikan, maka dengan itu disiplin kinerja juga merupakan faktor penting dalam memberikan pelayanan prima.

3) Memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas merupakan kewajiban penting bagi seluruh karyawan PT Telkom.

2. Faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi PT Telkom Malang dalam peningkatan kualitas pelayanan internet speedy dalam memuaskan pelanggan.

a. Faktor pendukung

1) Kepuasan Pelanggan

a) Berbagai cara agar menarik minat pelanggan salah satunya dengan promosi yang dilakukan dengan berbagai media serta dari petugas marketing.

b) Faktor kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor penting, maka dari itu komplein dari pelanggan harus benar-benar menjadi masukkan untuk PT. Telkom

c) Pelanggan menginginkan informasi yang sesuai dengan informasi produk speedy

d) Pelayanan yang diberikan PT Telkom dalam memberikan kenyamanan pada saat pelanggan datang untuk membayar atau komplein sudah cukup bagus

2) Aplikasi produk yang memadai

a) Kebebasan dalam menggunakan produk speedy serta adanya keunggulan produk yang berbeda dari produk lainnya.

3) Kepercayaan masyarakat

a) Kepercayaan masyarakat cukup bagus adanya transkip yang ada per bulan menunjukkan peningkatan mencapai 10%..

b) Mempertahankan kepercayaan pelanggan ditinjau dari segi kualitas produk speedy, baik jaringan, pelayanan, teman-teman teknisi dan karyawan juga harus on time.

b. Faktor penghambat

a) Lambatnya penanganan dalam pelayanan gangguan terhadap konsumen, kurang sigapnya pendataan laporan atau pengaduan gangguan yang diterima.

b) Pelanggan tidak dapat langsung menikmati fasilitas speedy sebelum adanya line kabel yang ditarik oleh para teknisi.

B. SARAN

Penulis memberikan beberapa rekomendasi bertujuan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dalam produk Internet Speedy serta yang akan berpengaruh terhadap PT Telkom sendiri.

1. Sebaiknya ada penambahan karyawan khususnya dalam bidang teknisi agar komplain yang datang dari pelanggan agar diselesaikan
2. Seharusnya karyawan pada bagian teknisi yang bertugas mensurvey pelanggan dengan cermat bagi pelanggan yang pertama kali melakukan pemasangan harus dengan cermat.
3. Petugas marketing dalam memberikan informasi terhadap konsumen atau pelanggan haruslah dengan benar yang sesuai dengan apa yang telah ditentukan oleh PT Telkom.
4. Sebaiknya keinginan pelanggan tentang produk speedy harus di pertimbangkan agar menjadi masukan yang lebih baik karena perusahaan harus mengikuti keinginan pasar.
5. Berbagai harga dari produk speedy masih diatas dari produk yang lain , sebaiknya harga lebih disesuaikan dengan kondisi pasar.