

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN



#### 4.1 Kesimpulan

1. Macam-macam pelayan yang diberikan pada konsumen di Service Point ada 5 macam yaitu:
  - a. Memberikan berbagai informasi yang dibutuhkan oleh konsumen tentang telekomunikasi.
  - b. Melayani permintaan dan pendaftaran jasa telekomunikasi.
  - c. Melayani pembayaran berbagai penjualan atau pelayanan jasa telekomunikasi.
  - d. Melayani klaim pulsa dari konsumen baik dalam kerusakan tarif dan lain-lain.
  - e. Melayani permintaan pemutusan ikatan dengan pelangan karena berbagai alasan.
2. Dalam mengukur kepuasan pelanggan harus didasarkan pada metode-metode yang telah di tentukan oleh Serpo
3. Proses pelayanan Serpo terdiri dari:
  - a. Pelayana klaim pulsa.
  - b. Prosedur penanganan permintaan pemasangan sambungan.
4. Proses operasi dalam pemasaran jasa tujuannya untuk menyediakan fasilitas dan kenyamanan yang akan didapat konsumen.

#### 4.2 Saran

Pelayanan terhadap para pelanggan sudah baik, tetapi lebih baik bila ditingkatkan kembali dan lebih baik bila ada penambahan karyawan di serpo pada saat proses melayani pelanggan yang datang langsung ke serpo agar tidak terlalu lambat dalam penanganan masalah yang diajukan pelangan sehingga pelanggan tersebut tidak terlalu menunggu lama.