BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dapat di ketahui bahwa tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pelanggan Speedy warnet beserta dengan tingkat kinerja dari karyawan Telkom adalah sebagai berikut:

6.1.1. Tingkat Kepuasan Pelanggan Speedy Warnet

Tingkat kepuasan untuk elemen *physical evidence* sebesar 2.81 (56.20%), elemen *price* sebesar 3.27 (65.40%), elemen *process* sebesar 3.30 (66.00), elemen *place* sebesar 3.34 (66.80%), elemen *promotion* sebesar 3.34 (66.80%), elemen *product* sebesar 3.45 (69.00%), elemen *people* sebesar 3.48 (69.60%) dan untuk nilai rata-rata kepuasan pelanggan secara keseluruhan adalah 3.29 (65.80%) berarti secara keseluruhan tingkat kepuasan pelanggan speedy adalah cukup puas.

Tabel 6.1. Tingkat Kepuasan Pelanggan

Elemen	Rata-rata NIK Kepuasan Pelanggan	%
physical evidence	2.81	56.20%
Price	3.27	65.40%
Process	3.30	66.00%
Place	3.34	66.80%
promotion	3.34	66.80%
Product	3.45	69.00%
People	3.48	69.60%

6.1.2. Tingkat Kepentingan Pelanggan Speedy Warnet

Tingkat kepentingan untuk elemen *physical evidence* sebesar 3.48 (69.60%), elemen *price* sebesar 3.50 (70.00%), elemen *promotion* sebesar 4.46 (89.20%), elemen *product* sebesar 4.56 (91.20%), elemen *place* sebesar 4.64 (92.80%), elemen *process* sebesar 4.66 (93.20%), elemen *people* sebesar 4.72 (94.40%) dan

untuk nilai rata-rata kepentingan pelanggan secara keseluruhan adalah 4.29 (85.80%) berarti secara keseluruhan tingkat kepentingan pelanggan speedy untuk semua elemen adalah sangat penting.

Tabel 6.2. Tingkat Kepentingan Pelanggan

Elemen	Rata-rata NIK Kepentingan Pelanggan	%
physical evidence	3.48	69.60%
Price	3.50	70.00%
promotion	4.46	89.20%
Product	4.56	91.20%
Place	4.64	92.80%
Process	4.66	93.20%
People	4.72	94.40%

6.1.3. Tingkat Kinerja Karyawan Telkom

Tingkat kinerja karyawan Telkom untuk elemen *physical evidence* sebesar 4.56 (91.20%), elemen *promotion* sebesar 4.57 (91.40%), elemen *product* sebesar 4.61 (92.20%), elemen *price* sebesar 4.66 (93.20%), elemen *place* sebesar 4.74 (94.80%), elemen *process* sebesar 4.74 (94.80%), elemen *people* sebesar 4.78 (95.60%) dan untuk nilai rata-rata kepentingan pelanggan secara keseluruhan adalah 4.66 (93.20%) berarti secara keseluruhan tingkat kinerja karyawan Telkom adalah sangat baik.

Tabel 6.3. Tingkat Kinerja Karyawan Telkom

Elemen	Rata-rata NIK Kinerja Karyawan Telkom	%
physical evidence	4.56	91.20%
promotion	4.57	91.40%
Product	4.61	92.20%
price	4.66	93.20%
place	4.74	94.80%
process	4.74	94.80%
people	4.78	95.60%

6.1.4. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin

Tingkat kepuasan pelanggan yang terendah adalah variabel “Merk ”speedy” (cepat) sesuai dengan kecepatannya aksesnya” sebesar 48.00% ada pada pelanggan berjenis kelamin wanita dan tingkat kepuasan pelanggan yang tertinggi adalah variabel **“**Keramahan customer service” sebesar 85.60% ada pada pelanggan berjenis kelamin laki-laki.

6.1.5. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Usia

Tingkat kepuasan pelanggan terendah adalah variabel **“**Pemberian spanduk speedy” sebesar 48.57% ada pada pelanggan berusia >14-20 tahun, tingkat kepuasan pelanggan yang tertinggi adalah variabel **“**Keramahan operator 147” sebesar 91.43% ada pada pelanggan berusia >14-20 tahun.

6.1.6. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Pekerjaan

Tingkat kepuasan pelanggan terendah adalah variabel **“**Pemberian spanduk speedy” dan “Pemberian label ”Speedy” (pada warnet anda)” sebesar 57.50% ada pada pelanggan yang bekerja sebagai pengelola warnet dan wiraswasta, tingkat kepuasan pelanggan yang tertinggi adalah variabel “Keramahan satpam plasa Telkom” sebesar 88.57% ada pada pelanggan yang bekerja sebagai pelajar.

6.1.7. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Pendidikan

Tingkat kepuasan pelanggan terendah adalah variabel **“**Pemberian spanduk speedy” sebesar 52.00% ada pada pelanggan yang berpendidikan Perguruan Tinggi/ Akademi, tingkat kepuasan pelanggan yang tertinggi adalah variabel “Biaya bulanan speedy sesuai dengan brosur” dan “Keramahan operator 147” sebesar 88.00% ada pada pelanggan yang berpendidikan Perguruan Tinggi/ Akademi.

6.1.8. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Omzet

Tingkat kepuasan pelanggan terendah adalah variabel “Merk ”speedy” (cepat) sesuai dengan kecepatannya aksesnya” dan “Cassing modem yang elegan” sebesar 48.00% ada pada pelanggan yang beromzet <2.5 juta dan 2.5-5 juta, tingkat kepuasan pelanggan yang tertinggi adalah variabel “Keramahan customer service” sebesar 86.67% ada pada pelanggan yang beromzet >5-10 juta.

6.1.9. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Lama Pemakaian

Tingkat kepuasan pelanggan terendah adalah variabel “Pemberian spanduk ”Speedy”” sebesar 40.00% ada pada pelanggan yang lama pemakaian >3 tahun, tingkat kepuasan pelanggan yang tertinggi adalah variabel “Keramahan operator 147” sebesar 90.00% ada pada pelanggan yang lama pemakaian 0-6 bulan

6.1.10. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Paket Yang Digunakan

Tingkat kepuasan pelanggan terendah adalah variabel “Pemberian spanduk ”Speedy”” sebesar 46.67% ada pada pelanggan yang menggunakan paket E, tingkat kepuasan pelanggan yang tertinggi adalah variabel “Keramahan operator 147” sebesar 93.33% ada pada pelanggan yang menggunakan paket E.

6.1.11. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Unit Komputer

Tingkat kepuasan pelanggan terendah adalah variabel “Cassing modem yang elegan” sebesar 51.76% ada pada pelanggan yang menggunakan >10-15 unit komputer, tingkat kepuasan pelanggan yang tertinggi adalah variabel “Keramahan Customer Service” dan “Keramahan operator 147” sebesar 87.69% ada pada pelanggan yang menggunakan 5-10 unit komputer.

6.2. Saran

6.2.1. Saran Penelitian

Dalam upaya meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan serta meningkatkan kinerja karyawan Telkom, penulis memberikan saran semoga dapat membantu meningkatkan kepuasan pelanggan serta meningkatkan kinerja karyawan Telkom:

1. PT. Telkom selaku perusahaan dominasi dibidang penyedia akses internet berbasis ADSL alangkah baiknya memberikan spanduk yang berisi nama warnet pelanggan dengan *background* Speedy sebagai produk Telkom, sehingga pelanggan merasa diperhatikan secara lebih oleh pihak PT. Telkom.
2. Kepada karyawan PT. Telkom penting dalam pekerjaan tingkatkan lagi keramahan dan ketelitian dalam melayani pelanggan, dengan memberikan salam dan raut muka yang hangat serta pengecekan sedetail mungkin masalah yang dialami pelanggan.

3. Pihak PT. Telkom rajinlah memberikan label produk perusahaan khususnya Speedy, baik itu berupa stiker kepada pelanggan yang menggunakan akses Speedy sebagai wadah pencari rezki, sehingga dengan ini pamor Speedy sebagai penyedia akses internet berbasis ADSL lebih meningkat.

6.2.2. Saran Pelanggan Speedy Warnet

Saran yang diberikan melalui kuesioner penelitian oleh pelanggan Speedy warnet:

1. Jika bisa melaporkan adanya gangguan di jaringan penanganannya suka lambat khusus untuk warnet.
2. Untuk "Speedy" *bandwith*nya kadang sering lemah.
3. Koneksinya sering *down* mohon perbaikan lagi dari pihak Speedy dll.
4. Koneksi diperbaharui.
5. Kecepatan jaringan semakin lama semakin menurun.
6. Pada saat hujan terputus/melambat.
7. Pelayanan jaringan diimbangi dengan nama "Speedy", karena speedy berarti cepat tapi tidak cepat.