BAB IV

PENUTUP

UNIKOM

4.1 KESIMPULAN

Setiap perusahaan menginginkan kelancaran di dalam kegiatan usahanya. Untuk itu setiap perusahaan perlu memperhatikan kualitas pelayanan terhadap pelanggannya, karena dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka calon pelanggan atau pembeli akan merasa puas dan tidak akan berpindah ke perusahaan yang lain.

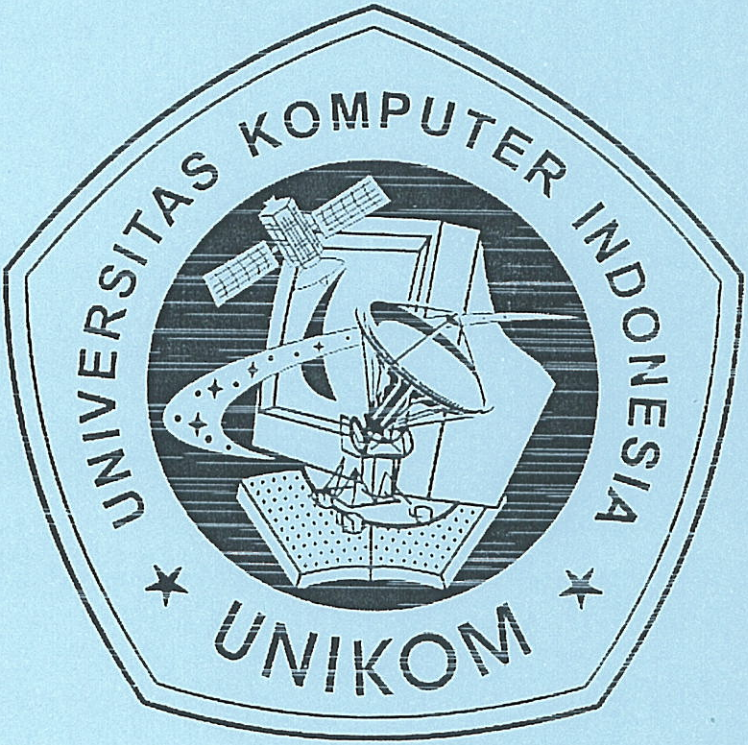
Untuk kualitas pelayanan terhadap pelanggan di PT.TELKOM masih perlu ditingkatkan lagi. Karena untuk meningkatkan kualitas perusahaan perlu berbagai aspek diantaranya sumber daya manusia dan peralatan-peralatan pendukung kinerja perusahaan.

4.2 SARAN

Dari hasil laporan ini maka penulis mencoba memberikan saran-saran yang berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan dengan maksud memberikan masukan kepada perusahaan.

Adapun saran-saran tersebut adalah :

1. Untuk kemampuan karyawan dalam melayani pelanggan yang meliputi ketelitian, ketanggapan, kesopanan, dan keramahan agar lebih ditingkatkan lagi, karena ini merupakan aspek yang terpenting dalam peningkatan kualitas pelayanan.
2. Untuk kebersamaan antara rekan kerja supaya lebih ditingkatkan lagi, agar tercipta suatu tujuan yang diinginkan.
3. Pengantrian yang ada di unit pelayanan masyarakat khususnya untuk komplenan agar diberikan nomor urut kepada setiap pelanggan agar tidak terjadi keributan.


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM