

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **1.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan :

1. Strategi pelayanan *Customer Service* PT. Telkom Indonesia Cabang Maumere dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan yang utama yaitu pelayanan prima, cepat tanggap, kompetensi, dapat dipercaya dan kejujuran. Peran *Customer Service* merupakan salah satu yang terpenting dalam memenuhi kepuasan dan kepercayaan pelanggan. Adanya *Customer Service*, pelanggan akan mendapatkan semua informasi yang dibutuhkan. Hal tersebut memberikan kemudahan kepada para pelanggan. *Customer Service* merupakan jembatan penghubung bagi perusahaan dan pelanggan yang ingin mendapatkan jasa atau produk yang tersedia.
2. Upaya-upaya yang dilakukan *Customer Service* terhadap layanan yang diberikan kepada pelanggan dapat diketahui dengan keinginan mereka untuk terus menggunakan jasa atau produk dari PT. Telkom Indonesia Cabang Maumere, yang bisa dilihat dari adanya kepuasan dan kepercayaan para pelanggan atas layanan yang selama ini diberikan. Kepuasan dan kepercayaan pelanggan ditunjukkan dengan sikap pelanggan terhadap PT. Telkom Indonesia Cabang Maumere. Hal ini juga terlihat dari jawaban pelanggan bahwa mereka puas dan percaya dengan pelayanan *Customer Service* yang diberikan.
3. Peran yang dilakukan *Customer Service* dalam menghadapi pelanggan diantaranya : melayani pelanggan dengan baik, memberikan informasi yang sejelas-jelasnya kepada pelanggan, memberikan solusi yang terbaik bagi pelanggan
4. Hambatan Menjadi *Customer Service* dalam menghadapi pelanggan diantaranya : menghadapi pelanggan yang tidak sabaran, dan menangani

pelanggan yang memiliki permintaan yang banyak dan juga masalah yang dimiliki pelanggan harus dapat diselesaikan dengan cepat

## **1.2 Saran**

Setelah melakukan penelitian pada PT. Telkom Indonesia Cabang Maumere, ada beberapa saran yang diberikan, yakni:

1. Bagi *Customer Service*
  - a. Terus pertahankan pelayanan yang telah diterapkan selama ini dan terus meningkatkan kualitas pelayanannya sesuai dengan standar kualitas dan aturan yang berlaku.
  - b. Terus pertahankan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.
  - c. Terus mengasah keterampilan, kejujuran, sikap serta kontribusi positif bagi perusahaan dan pelanggan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan agar mampu memperdalam analisa di PT. Telkom Indonesia Cabang Maumere karena masih banyak yang perlu diteliti lebih dalam khususnya mengenai pelayanan.