

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai kesimpulan yang mengacu pada tujuan penelitian dan saran sebagai masukan yang mengacu pada hasil analisis dan pembahasan.

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai peningkatan kualitas pelayanan dengan Metode *Servqual* dan AHP, terdapat beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dalam penelitian ini terdapat 6 kriteria berdasarkan dimensi kualitas yang digunakan yaitu *Availability*, *Reliability*, *Security*, *Choice*, *Simplicity*, *Assurance*. Enam kriteria tersebut masing-masing memiliki sub kriteria, yaitu *Availability* memiliki 5 atribut, *Reliability* memiliki 6 atribut, *Security* memiliki 3 atribut, *Simplicity* memiliki 3 atribut, dan Dimensi *Assurance* memiliki 3 atribut.
2. Berdasarkan perhitungan gap menggunakan Metode *Servqual* dari selisih nilai persepsi dengan nilai harapan pada masing-masing atribut didapatkan nilai gap tertinggi dari masing-masing kriteria. Pada kriteria *Availability* X15 merupakan nilai gap negatif tertinggi dengan nilai -0,49. Kriteria *Reliability* X21 memiliki nilai gap negatif tertinggi yaitu -0,89. Untuk kriteria *Security* dan *Simplicity* tidak memiliki gap negatif karena nilai persepsi lebih besar dibandingkan dengan nilai harapan atau nilai atribut tersebut menghasilkan gap positif yang menunjukkan bahwa ekspektasi telah terpenuhi terhadap pelayanan yang diberikan. Lalu, untuk kriteria *Choice* terdapat nilai atribut yang menghasilkan gap negatif tertinggi pada X41 yaitu sebesar -0,45. Selanjutnya, untuk kriteria *Assurance* X63 terdapat nilai atribut yang menghasilkan negative tertinggi diantara sub kriteria lainnya yaitu sebesar -0,26.
3. Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan Metode AHP, didapatkan nilai bobot untuk masing-masing kriteria dan sub kriteria. Nilai bobot tersebut dikalikan dengan nilai gap yang dihasilkan dari

Metode *Servqual* untuk mendapatkan nilai *Servqual* Terbobot. Hasil perhitungan *Servqual* Terbobot menunjukkan prioritas perbaikan untuk atribut dengan gap tertinggi. Oleh karena itu, prioritas pertama terdapat pada sub kriteria X21 mengenai sinyal kuat atau kecepatan internet sudah sesuai atau belum yang memiliki nilai sebesar -0,057. Lalu, yang kedua adalah atribut X22 mengenai kesesuaian pengurangan pulsa terhadap pemakaian oleh penggunanya memiliki nilai sebesar -0,044. Urutan ketiga terdapat pada X25 mengenai penggunaan aplikasi dapat melakukan pengisian pulsa atau membeli paket internet dengan nilai -0,030. Kemudian, yang keempat terdapat pada atribut X24 mengenai pemberian ganti rugi dari PT XYZ apabila ada ketidaksesuaian penggunaan produk memiliki hasil sebesar -0,021. Pada urutan prioritas kelima yaitu atribut pelayanan X26 mengenai harga produk sudah sesuai dengan kualitas produk yang didapat bagi penggunanya memiliki nilai -0,010. Dan yang terakhir yaitu pada atribut X23 mengenai operator *Customer Care* menangani keluhan pengguna jaringan dengan tepat memiliki nilai -0,006.

4. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis, nilai *servqual* terbobot yang didapatkan bernilai negatif atau nilai ekspektasi pelanggan dibandingkan dengan nilai persepsi atau harapan pengguna terhadap pelayanan provider belum terpenuhi sehingga perusahaan perlu melakukan perbaikan kualitas pelayanannya agar pelanggan tidak beralih ke operator lain.

5.2. Saran

- a. PT XYZ sebagai penyelenggara dalam bidang telekomunikasi diharapkan kedepannya meningkatkan kualitas pada jaringan dan juga pelayanannya, supaya meminimalisir keluhan pelanggan akibat kendala sistem jaringan tersebut seperti mengembangkan *Base Transceiver Station* di beberapa titik wilayah yang belum *tercover* jaringan.
- b. PT XYZ sebaiknya melakukan monitoring dan evaluasi dalam memberikan pelayanan kepada penggunanya terkait jangkauan jaringan

di wilayah luar ataupun dalam wilayah Jabodetabek dan kecepatan jaringan tersebut.

- c. Perusahaan perlu memperbaiki kualitas produknya dari segi kecepatan internet atau kualitas kartu perdana agar pengguna tidak beralih ke produk lain.
- d. PT XYZ sebaiknya mengadakan program seperti seminar ataupun lokakarya terkait pengembangan kompetensi bagi karyawan untuk meningkatkan performansi karyawan tersebut.
- e. Bagi penelitian selanjutnya, dapat melakukan penelitian untuk mengenai perbandingan kualitas pelayanan dengan bidang telekomunikasi agar mengetahui kondisi pelayanan perusahaan dengan dimensi yang berbeda.