

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

V.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil sebagai berikut :

1. Kepuasan dan ketidakpuasan responden terbentuk selama atau setelah responden mendapatkan pelayanan di Grapari Telkomsel, dimana responden Telkomsel membandingkan antara apa yang mereka peroleh dengan apa yang mereka harapkan.
2. Hasil analisis dalam penelitian ini adalah masih kurang cepatnya *customer service* dalam menjawab pertanyaan pelanggan Telkomsel, kurangnya *Base Transceiver Station* (BTS) di seluruh Indonesia, dan kurang tanggapnya *customer service* dalam permintaan pelanggan Telkomsel.

V.2. Saran

Saran untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Telkomsel sebagai berikut:

1. Hendaknya *customer service* lebih cepat dalam menjawab pertanyaan pelanggan Telkomsel agar pelanggan Telkomsel tidak terlalu lama menunggu di Grapari Telkomsel.
2. Hendaknya Telkomsel memperluas lagi *Base Transceiver Station* (BTS) ke seluruh Indonesia.
3. Hendaknya *customer service* lebih tanggap terhadap permintaan pelanggan Telkomsel agar pelanggannya tidak beralih kepada provider lain.