

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini penulis menguraikan kesimpulan dan memberikan beberapa saran yang berhubungan dengan hasil penelitian penulis yang berjudul “Hubungan Isi Pesan dalam Akun Twitter *Customer Service* PT. Telkom Indonesia Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei pada *Followers* Twitter @*TelkomCare*).

V.1 KESIMPULAN

- a. Telkom menggunakan media sosial Twitter yakni akun @*TelkomCare* sebagai sarana *customer service* untuk memberikan segala informasi mengenai Telkom kepada para *followers* mereka serta sebagai sarana pelanggan menyampaikan keluhan-keluhannya. Hal ini berdampak pada kepuasan yang diterima pelanggan dalam isi pesan yang diberikan Telkom. Dalam penelitian ini isi pesan dalam akun Twitter @*TelkomCare* memiliki hubungan dengan kepuasan pelanggan.
- b. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, dapat dilihat berdasarkan perhitungan uji korelasi bahwa terdapat perolehan hasil yang cukup atau sedang yang artinya terdapat hubungan positif antara Isi Pesan dalam Akun Twitter @*TelkomCare* dengan kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut.
- c. Dalam hasil perhitungan kuesioner ditemukan beberapa variabel yang menunjukkan kepuasan dan tidak puas pelanggan terhadap @*TelkomCare*, diantaranya sudah merasa puas dengan produk dan harga yang diberikan Telkom kepada pelanggan dan banyak pelanggan yang merasa tidak puas dengan isi pesan dalam @*TelkomCare* karena tidak sesuai dengan apa yang terjadi, tidak akurat, tidak tepat waktu dalam membalas keluhan pelanggan, dan tidak relevan.

V.2 SARAN

- a. *Followers* nyatanya juga aktif untuk menyampaikan keluhan terhadap Telkom dalam akun *customer care* @TelkomCare, baiknya Telkom dapat berintegrasi dengan pihak-pihak dari divisi yang memperbaiki jaringan/ teknisi jaringan produk Telkom agar pesan dalam Twitter tersampaikan dengan baik dan pelanggan merasa puas dengan isi pesan akun twitter @TelkomCare karena relevan dan sesuai dengan apa yang terjadi serta akurat.
- b. Meningkatkan intensitas dalam berinteraksi dengan *followers* baik itu mengadakan kuis yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap isi pesan dalam akun twitter @TelkomCare, agar terjalinnya hubungan yang baik antara *followers* dengan pihak Telkom dan dapat mempertahankan eksistensi Telkom dimata pelanggan. Karena banyak sekali pelanggan yang merasa @TelkomCare memberikan pesan template sehingga interaksi dua arah dapat lebih dioptimalkan.

