

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yaitu hubungan pelayanan customer service dengan kualitas informasi bagi pelanggan PT.Smartfren Telecom, maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

- a. Hasil analisis penelitian pada pelayanan *customer service* terdapat hubungan positif yang kuat berdasarkan hasil uji kolerasi yaitu didapat nilai r sebesar 0,601. Dilihat dari sebagian besar responden sebanyak 54 responden (72%) menyatakan bahwa pelayanan *customer service* Smartfren dalam kategori yang baik dan bahkan sebagian lainnya menyatakan sangat baik. Kualitas informasi bagi pelanggan juga termasuk dalam kategori berkualitas dengan responden sebanyak 65 responden (87%).
- b. Dari hasil perhitungan hubungan antara variabel pelayanan customer service dengan kualitas informasi yang dihasilkan uji hipotesis menyatakan H_0 ditolak dan H_a diterima. Dari hasil tersebut berarti terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan *customer service* (X) dengan kualitas informasi (Y), artinya semakin baik pelayanan yang diberikan maka informasi yang diberikan kepada pelanggan berkualitas. Karna pelayanan yang bermutu merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan dan keuntungan bagi perusahaan.

V.2 Saran

Setelah melakukan penelitian terhadap hubungan pelayanan customer service dengan kualitas informasi bagi pelanggan PT.Smartfren Telecom dan melihat hasil penelitian maka dapat diberikan saran yang mungkin dapat bermanfaat, yaitu:

- a. Dilihat dari hasil penelitian, customer service masih kurang dalam menyelesaikan keluhan pelanggan dengan sigap, cepat dan tepat waktu. Karna dalam memberikan pelayanan yang baik sikap sigap, cepat dan

tepat waktu merupakan peran penting. Diharapkan kedepannya karyawan *customer service* dapat memperbaiki hal tersebut agar kedepannya dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.

- b. Adanya hubungan yang baik antara pelayanan *customer service* dengan kualitas informasi bukan berarti semua karyawan sudah memberikan informasi yang berkualitas. Dalam penelitian ini Smartfren harus dapat memberikan informasi yang lebih lengkap dengan menunjukkan foto. Foto dapat disampaikan dengan berupa *banner* atau *pamflet* sehingga pelanggan dapat mengetahui informasi terbaru mengenai Smartfren dengan lebih menarik. Dengan adanya hal tersebut diminta perusahaan selalu mengontrol kinerja para karyawan agar selalu baik dimata pelanggan.

