

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa peranan kualitas pelayanan pinjaman program kemitraan Telkom selama ini menghasilkan kepuasan bagi mitra binaan, sehingga program kemitraan ini harus dilakukan secara berkelanjutan karena menghasilkan keuntungan dan kemanfaatan bagi perusahaan. Kepuasan mitra pada pelayanan pinjaman program kemitraan sudah dapat dinilai sangat baik, karena kebanyakan dari hasil analisis lima variabel kualitas pelayanan mendapatkan rata-rata diatas 3,40, meskipun ada beberapa responden yang menyatakan tidak setuju pada variabel keandalan, ketanggapan, dan jaminan, namun masih lebih dominan yang menyatakan setuju dan sangat setuju. Hasil analisis lima variabel kualitas pelayanan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Bukti fisik (*tangible*)

Kualitas pelayanan pada variabel bukti fisik dapat dikatakan sangat baik dan sudah memenuhi kepuasan mitra, karena kebanyakan responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada lima indikator pernyataan dalam variabel ini.

2. Keandalan (*reliability*)

Kualitas pelayanan pada variabel keandalan dapat dikatakan sangat baik dan sudah memenuhi kepuasan mitra, meskipun ada beberapa responden yang menyatakan tidak setuju pada salah satu indikator pernyataan dalam variabel ini, namun masih lebih dominan yang menyatakan setuju dan sangat setuju.

3. Ketanggapan (*responsiveness*)

Kualitas pelayanan pada variabel ketanggapan dapat dikatakan sangat baik dan sudah memenuhi kepuasan mitra, meskipun ada beberapa responden yang menyatakan tidak setuju pada salah satu indikator pernyataan dalam variabel ini, namun masih lebih dominan yang menyatakan setuju dan sangat setuju.

4. Jaminan (*assurance*)

Kualitas pelayanan pada variabel jaminan dapat dikatakan sangat baik dan sudah memenuhi kepuasan mitra, walaupun ada beberapa responden yang menyatakan tidak setuju pada tiga indikator pernyataan dalam variabel ini, namun masih lebih dominan yang menyatakan setuju dan sangat setuju.

5. Empati (*emphaty*)

Kualitas pelayanan pada variabel empati dapat dikatakan sangat baik dan sudah memenuhi kepuasan mitra, karena kebanyakan responden menyatakan setuju dan sangat setuju pada lima indikator pernyataan dalam variabel ini.

4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diambil dari analisis dan pembahasan di atas adalah sebagai berikut:

1. PT Telkom Indonesia diharapkan lebih teliti lagi dalam melakukan pencatatan sisa cicilan agar tidak terjadi kesalahan.
2. Pada saat pencairan dana pinjaman diharapkan lebih dipercepat agar meningkatkan kepuasan mitra.
3. PT Telkom Indonesia perlu mempertimbangkan mengenai jangka waktu pinjaman yang diberikan.
4. Diharapkan penelitian ini dapat dipertimbangkan sebagai bahan acuan bagi peneliti selanjutnya.
5. Bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti tentang peranan kualitas pelayanan pada pinjaman program kemitraan Telkom Indonesia, disarankan untuk mencoba menambahkan pertanyaan terbuka pada kuesioner yang ditujukan kepada responden, agar responden bisa lebih leluasa dalam menyampaikan pendapat mereka sehingga peneliti juga memperoleh lebih banyak informasi.