

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, maka kesimpulan dari penelitian ini didasarkan pada rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

- 1) Pengalaman pelanggan menggunakan layanan internet PT. Telkom di Gunungsitoli umumnya sangat positif, terutama dengan produk IndiHome. Pelanggan puas karena kecepatan dan kestabilan internet sesuai janji paket. Meskipun ada kendala teknis seperti gangguan kabel atau cuaca buruk, respon cepat dari tim teknis dan pelayanan ramah dari petugas membuat pelanggan merasa dihargai dan nyaman.
- 2) Faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah:
  - a) Kualitas layanan dan pelayanan pelanggan: Petugas yang ramah, cepat, dan profesional membuat pelanggan percaya dan setia.
  - b) Harga dan kestabilan jaringan: Walaupun harga sedikit lebih tinggi, pelanggan merasa harga tersebut sepadan karena jaringan stabil dan andal, sangat penting untuk kebutuhan sehari-hari mereka.
- 3) Persepsi pelanggan terhadap PT. Telkom di Gunungsitoli adalah layanan internet berkualitas tinggi dengan harga wajar sesuai nilai layanan. Kualitas jaringan yang stabil dan cepat, serta pelayanan yang responsif dan jelas, membuat pelanggan percaya dan nyaman. Meskipun tarif lebih tinggi, pelanggan memilih karena kualitas dan keistimewaan yang didapat, sehingga PT. Telkom dapat mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

## 5.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli, maka rekomendasi yang dapat diajukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. PT. Telkom perlu terus menjaga dan meningkatkan kualitas jaringan agar tetap cepat dan stabil sesuai janji paket. Tim layanan pelanggan dan teknisi harus selalu responsif dan ramah dalam menangani keluhan agar pelanggan merasa dihargai.
2. PT Telkom (Persero) Gunungsitoli sebaiknya fokus meningkatkan kualitas layanan melalui pelatihan petugas yang ramah, cepat, dan profesional serta menjaga kestabilan jaringan secara konsisten, sekaligus mengkomunikasikan nilai tambah layanan tersebut agar pelanggan merasa harga yang dibayar sepadan dengan manfaat yang diperoleh.
3. Penelitian selanjutnya sebaiknya memperluas wilayah dan menambah jumlah responden agar hasil lebih mewakili. Gunakan metode kuantitatif untuk hasil statistik yang kuat dan tambahkan variabel baru seperti inovasi digital dan kemudahan pembayaran. Metode kualitatif atau campuran juga disarankan untuk pemahaman lebih mendalam.