

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari hasil evaluasi sistem pengukuran kualitas layanan dengan menggunakan metode servqual, dapat diambil beberapa kesimpulan antara lain :

1. Membangun sistem pengukuran kualitas layanan pada PT. Excelcomindo Pratama sehingga perusahaan tersebut dapat mengetahui kualitas layanan yang selama ini diberikan kepada pelanggan berdasarkan pada nilai gap yang ditunjukkan pada gambar 4.10 (pada Bab IV halaman 53).
2. Menerapkan metode servqual untuk mengukur kualitas layanan pada PT. Excelcomindo Pratama sehingga perusahaan dapat mengetahui pelayanan atau atribut-atribut yang perlu diperbaiki untuk menentukan strategi perbaikan layanan dalam rangka mempertahankan pelanggan (prioritas pelayanan yang perlu diperbaiki ditunjukkan pada gambar 4.16 Bab IV Halaman 57). Dari analisis sistem pengukuran kualitas layanan dengan metode servqual dapat diketahui atribut-atribut yang menjadi prioritas untuk diperbaiki oleh perusahaan, diantaranya :
 - a. Kekuatan sinyal XL.
 - b. Kecepatan penyelesaian gangguan jika terjadi gangguan/masalah dengan kualitas jaringan XL.
 - c. Kecepatan proses buka blokir jika terjadi keterlambatan pembayaran (pelanggan paskabayar) atau kecepatan reload pulsa (pelanggan Prabayar).
 - d. Keramahan petugas Customer Service dalam memberikan informasi.

- e. Sistem antrian di XL Center.
- f. Kecepatan/keakuratan proses ganti kartu Anda jika simcard rusak.

5.1 Saran

Dalam pengembangan perancangan Sistem pengukuran kualitas layanan menggunakan metode servqual ini dapat diberikan beberapa saran yaitu :

1. Sistem ini dapat dikembangkan dengan memberikan ukuran sampel yang lebih besar.
2. Sistem ini dapat dikembangkan secara *online* sehingga pihak pimpinan perusahaan dapat terus mengetahui kinerja perusahaan yang dijadikan prioritas untuk diperbaiki guna mempertahankan pelanggan.