

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari analisa kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* dan *Service Quality* pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Purwokerto. maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan persentase 82,62 % dan secara tabel interpretasi pelanggan merasa sangat puas tetapi perusahaan sebaiknya lebih meningkatkan lagi untuk menghadapi persaingan yang semakin meningkat maka dari itu agar PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Purwokerto tidak kalah bersaing dengan perusahaan asuransi lainnya. pihak perusahaan harus mencapai ataupun mendekati 100%
2. Dari hasil perhitungan analisis Servqual dapat kita ketahui bahwa hasil dari seluruh perhitungan dimensi rata-rata persepsi didapatkan nilai 4,132 dan nilai harapan pelanggan berada pada nilai rata-rata 4,169 sehingga dihasilkan rata-rata nilai gap yaitu -0,038. Walau ini gap nilai yang sangat kecil tetapi ada baiknya PT Taspen dapat memperbaiki pelayanannya terutama 2 rangking terbawah untuk dijadikan prioritas perbaikan yakni pada dimensi *responsiveness* yaitu kecepatan penyelesaian pelayanan dari petugas terhadap keperluan pelanggan, karena nilai gap *negative* tertinggi yaitu -1,011 dan pada dimensi *assurance* yakni kemudahan dalam menghubungi petugas dengan gap -0,968 maka hal ini menunjukkan bahwa para pelanggan PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Purwokerto belum merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan dari perusahaan. faktor tersebut menjadi acuan penting bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya sebagai perusahaan dengan meningkatkan kepuasan bagi pelanggannya, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat dipenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

5.2 Implikasi

Diharapkan hasil penelitian ini dijadikan pertimbangan untuk membuat kebijakan pada kecepatan pelayanan dan *improvement* dalam telekomunikasi di PT Taspen Kantor Cabang Purwokerto, bisa berupa membuat kebijakan batas waktu maksimal pelayanan yang di terapkan di bagian *customer service* agar tidak memakan waktu yang panjang atau juga bisa menambah petugas di bagian *customer service*, selain itu diharapkan juga dapat menambahkan admin khusus untuk menjawab pelanggan secara *online* atau telepon.

