

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan produk *indihome* Telkom Witel Sumbar, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Kualitas pelayanan jasa produk pada Telkom Witel Sumbar sudah baik, dengan menggunakan survei NPS ( *Net Promoter Score* ) sebagai pengukur kualitas jasa layanan, dimana nilai *absolute* kualitas pelayanan Indihome tahun 2022 yaitu 42. Upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan produk *indihome* Telkom Witel Sumbar dengan cara selalu dicanangkan ukuran kualitas layanan targetnya semakin tinggi , bukan hanya angka – angka tetapi juga dirasakan secara nyata oleh pelanggan. Salah satunya dengan pembuatan beberapa program kerja setiap tahunnya agar pengalaman pelanggan yang awalnya biasa saja berubah menjadi pengalaman yang luar biasa dalam pelayanan *indihome*.
- 2) Pelanggan tidak setuju membayar lebih dalam penggunaan produk *indihome*. Saran untuk *indihome* agar tidak menaikkan harga produk,