

BAB V

Penutup

5.1 Kesimpulan

Dari hasil uraian yang telah dikemukakan diatas pada tiap halaman mengenai kualitas pelayanan jasa pelanggan melalui plasa Telkom maka ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Plasa Telkom merupakan outlet atau tempat pelayanan milik Telkom, yang sepenuhnya dikelola oleh Telkom dan atau dikerjasamakan dengan mitra disediakan untuk melayani pelanggan atau calon pelanggan atau pengguna jasa Telkom yang ingin dilayani secara langsung. Dalam upaya meningkatkan efektivitas serta kualitas layanan maka PT. Telkom menerapkan One Stop Service dan One Stop Solution yaitu suatu program layanan yang dapat melayani permintaan layanan kepada pelanggan secara tuntas pada satu meja layanan.
2. Pelaksanaan One Stop Service dan One Stop Solution pada Plasa Telkom Padang dapat dikatakan cukup baik. Sebagai upaya dalam efektivitas layanan pada Plasa Telkom Padang mengefektifkan bentuk-bentuk layanan berupa layanan dengan lisan, layanan melalui tulisan, dan layanan berbentuk perbuatan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas ini, maka saran yang dapat diberikan pada PT.

Telkom Padang adalah:

1. Pihak PT. Telkom Padang sekiranya menyediakan kotak saran yang nantinya dari saran-saran tersebut perusahaan memperbaiki pelayanan jasa yang masih kurang baik.
2. Kualitas jasa pada ketanggapan di PT. Telkom Padang bisa dikatakan kurang baik, maka perlu ditingkatkan dengan cara: memberikan respon serta langsung melaksanakan pemasangan produk Telkom sesuai permintaan pelanggan.

