

BAB. IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengumpulan data dan hasil analisa penelitian mengenai berbagai hal yang berhubungan dengan *excellence service* sebagai *customer relations* yang diterapkan oleh PT. Telkom Yogyakarta dalam mempertahankan loyalitas pelanggannya, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa *excellence service* yang digunakan adalah mefokuskan kepada pelanggan dengan memberikan kepuasan terhadap pelanggan, menciptakan kepercayaan terhadap pelanggan, menjaga pelanggan dengan memperhatikan kepentingannya, serta menerapkan upaya untuk mempertahankan pelanggan yang sudah loyal terhadap perusahaan. Kiat penerapan *excellence service* tersebut berhasil mempertahankan loyalitas pelanggan flexi yang ada di Telkom Yogyakarta karena terdapat peningkatan jumlah pelanggan pada tingkatan tahunnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, maka dapat diketahui bahwa penerapan *excellence service* di Telkom Yogyakarta dalam mempertahankan loyalitas pelanggan adalah sebagai berikut :

1. Telkom Yogyakarta memilih untuk memfokuskan perusahaannya pada kepuasan pelanggan dengan memprioritaskan keinginan dan kebutuhan konsumen, dengan memelihara hubungannya dengan konsumen akan membantu perusahaan dalam mempertahankan loyalitas pelanggannya

karena kualitas jasa yang diterapkan dalam perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada setiap perusahaan.

2. Telkom menerapkan sumber dayanya seperti karyawan dan petugas jasa layanan untuk menangani pelanggan serta melatih sumber dayanya untuk melayani pelanggan karena sumber daya perusahaan yang baik sangat berpengaruh terhadap kualitas jasa yang diterapkan terhadap perusahaan karena sumber daya menentukan tingkat kepuasan pelanggan yang akan dicapai.
3. Telkom sudah menerapkan *excellence service* kepada pelanggan dengan menerapkan kualitas jasa yang baik di dalam perusahaan dan berusaha melayani pelanggan sesuai dengan keinginan pelanggan.

B.SARAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka peneliti mencoba memberikan saran sebagai berikut :

1. Telkom Yogyakarta harus dapat mempertahankan pelanggan yang telah berhasil diraih selama ini dan menjadikan konsumen tersebut loyal melalui pembentukan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, karena kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan faktor penting bagi keberhasilan perusahaan dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif dengan cara menerapkan *excellence service* terhadap pelanggan dimulai dari persiapan ketika akan menghadapi pelanggan, cara melayani pelanggan, cara menyelesaikan keluhan pelanggan dengan baik dan tidak mengecewakan, memberikan jaminan kepada pelanggan yang dirugikan, dan selalau mengevaluasi kinerja karyawan agar karyawan berusaha untuk lebih baik lagi.