

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Dari pembahasan mengenai peran customer service dalam menangani proses perpindahan kartu dan keluhan pelanggan telkomsel dapat ditarik kesimpulan, yaitu:

1. Keluhan yang sering dialami pelanggan di PT.Telkomsel itu keluhan instrumental complain, pelanggan memberikan langsung kepada perusahaan dan diharapkan perusahaan mengganti kerusakan, contohnya kartu terblokir atau kerusakan pada kartu.
2. Dalam penanganan keluhan pelanggan, customer service bertindak langsung memberikan pelayanan terhadap keluhan yang diberikan oleh pelanggan.

#### **4.2 Saran**

Dari pembahasan ini, penulis mengusulkan beberapa saran dan masukan terhadap PT.Telkomsel, khususnya pada Grapari (pusat layanan telkomsel) yang nantinya dapat bermanfaat untuk perbaikan kegiatan penanganan keluhan pelanggan antara lain:

1. Melakukan perbaikan dan peningkatan dari segi fasilitas untuk menyampaikan keluhan seperti mengkaji ulang desain dan tata letak kotak saran agar mudah terlihat dan dijangkau oleh pelanggan.
2. Mensosialisasikan kepada pelanggan mengenai cara menyampaikan komplain dalam bentuk leaflet, brosur yang berisi informasi lengkap mengenai cara menyampaikan komplain dan prosedur penanganannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Boediono, B , 2003 . *Pelayanan prima Perpajakan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Kotler, Philip. 2002 **Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendali**, Salemba Empat. Jakarta
- Kasmir, S.E, M.M . *Etika Customer Service*. Jakarta : Rajawali Pers
- Barata, Atep A. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Hadayaningrat, Soewarno . *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung. 1986
- Anoraga Pandji, 2007. *Pengantar bisnis. Pengelolaan Bisnis Dalam Era Globalisasi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Waworuntu, Bob, 1997, *Dasar-Dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Handayaningrat, Soewarno.1981. *Pengantar studi ilmu administrasi dan manajemen* Jakarta : Gunung Agug.
- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- H. Oka A. Yoeti. Drs., MBA. 2002. *Perencanaan Strategis Pemasaran Daerah Tujuan Wisata*. Penerbit PT. Pradnya Paramita, Jakarta.
- [https://id.wikipedia.org/wiki/Long\\_Term\\_Evolution](https://id.wikipedia.org/wiki/Long_Term_Evolution) (diakses pada tanggal 10 juni 2016)
- [https://id.wikipedia.org/wiki/Telkomsel#cite\\_ref-3](https://id.wikipedia.org/wiki/Telkomsel#cite_ref-3) (diakses pada tanggal 10 juni 2016)
- [www.telkomsel.com](http://www.telkomsel.com) (diakses pada tanggal 29 mei 2016)