

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai *Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Provider Oxygen di Kota Jambi dengan Pendekatan SERVQUAL*, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan Provider Oxygen di Kota Jambi yang diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, secara umum memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna.
2. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa terdapat perbedaan antara harapan (expectation) dan persepsi (perceived) pengguna terhadap layanan Provider Oxygen, yang mencerminkan masih adanya kesenjangan (gap) pada beberapa dimensi kualitas layanan.
3. Dimensi kualitas layanan yang memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan pengguna menunjukkan bahwa aspek keandalan layanan jaringan, daya tanggap terhadap keluhan, serta jaminan layanan menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan pengguna Provider Oxygen di Kota Jambi.
4. Penerapan metode SERVQUAL terbukti efektif dalam mengukur dan mengevaluasi kualitas layanan Provider Oxygen, sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai aspek layanan yang telah berjalan baik maupun yang masih perlu ditingkatkan.
5. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pengguna Provider Oxygen di Kota Jambi berada pada kategori cukup, namun masih diperlukan upaya perbaikan berkelanjutan agar mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan di tengah persaingan penyedia layanan internet yang semakin ketat.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Provider Oxygen

Provider Oxygen diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan terutama pada dimensi SERVQUAL yang masih memiliki kesenjangan, seperti peningkatan kestabilan jaringan, kecepatan penanganan gangguan, serta peningkatan profesionalisme dan komunikasi petugas layanan kepada pelanggan.

Bagi Manajemen Layanan

Perusahaan disarankan untuk melakukan evaluasi kepuasan pelanggan secara berkala dengan memanfaatkan metode SERVQUAL atau metode serupa, sehingga permasalahan layanan dapat diidentifikasi lebih dini dan ditangani secara tepat.

2. Bagi Pengguna

Pengguna diharapkan dapat memberikan umpan balik atau masukan yang konstruktif kepada pihak Provider Oxygen agar kualitas layanan dapat terus diperbaiki sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain di luar SERVQUAL, seperti harga, loyalitas pelanggan, atau kualitas teknis jaringan, serta menggunakan metode analisis yang berbeda agar memperoleh hasil yang lebih komprehensif.