

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari hasil analisis yang dilakukan dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kondisi pelayanan CS XL *Center* Gorontalo sudah baik. Ini dilihat dari persentase penilain responden terhadap pelayanan Customer Service yang mencapai 78,99%.
2. Pelanggan yang datang ke XL *Center* Gorontalo telah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service*
3. Terdapat pengaruh yang positif dari pelayanan *Customer Service* terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik pelayanan yang diberikan CS maka pelanggan akan semakin puas.
4. Besar pengaruh pelayana *Customer Service* terhadap kepuasan pelanggan XL adalah sebesar 49,6% sedangkan sisanya sebesar 50,4% dipengaruhi oleh variabel lain.

5.2. Saran

Memperhatikan kesimpulan diatas, penulis menyarankan beberapa hal berikut :

1. Perlu adanya peningkatan pelayanan *Customer Service* agar kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan menjadi lebih baik lagi
2. Untuk kedepan perlu diperhatikan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan diantaranya kualitas jaringan, tingkat harga, dll.

