

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 Kesimpulan

Dari uraian di atas yang telah dikemukakan oleh penulis, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. *Consumer Service* memberikan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan pelanggan. Selain itu, apabila pelanggan merasa puas mereka akan menyampaikan kepada pihak lain atas kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Sehingga dapat menarik pelanggan menggunakan produk yang ditawarkan PT. Telkom Indonesia.
- b. *Consumer Service* juga melayani konsumen secara langsung, dimana memberikan informasi dengan jelas dan lengkap serta melayani segala bentuk komplain dari konsumen.

#### 4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas dalam rangka meningkatkan pelayanan, maka dapat diajukan saran yaitu:

- a. Pihak PT. Telkom Indonesia Pekanbaru perlu meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dengan mengadakan pelatihan-pelatihan khususnya tentang pelayanan pelanggan secara rutin kepada karyawan terutama yang berhubungan langsung dengan pelanggan sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan.

- b. Adanya studi banding ke PT. Telkom yang lain yang dipandang lebih baik dalam hal pelayanan kepada para pelanggan sehingga dapat memicu perubahan yang lebih baik terhadap pelayanan kepada pelanggan.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

