

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 VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Produk Layanan Indihome merupakan salah satu Produk yang dihasilkan oleh PT Telkom. Indihome merupakan layanan triple play dari Telkom yang terdiri dari internet on fiber atau high speed internet, phone (Telepon Rumah) dan interactive TV (Usse TV Cable).
2. Persepsi adalah kemampuan untuk mengorganisasikan dari penginterpretasikan yang diawali dari proses penginderaan (stimulus), sehingga individu menyadari dan mengerti tentang apa yang diterima melalui alat indera. Sebelum terjadi sebuah proses persepsi, persepsi tersebut memiliki 3 faktor yang sangat berpengaruh penting dalam melihat persepsi pelanggan terhadap pelayanan prima PT Telkom.
3. Hasil hipotesis, bahwa dapat dilihat dengan deskriptif presentase, dimana dari keseluruhannya memiliki nilai yang baik yaitu nilai rata-rata yang didapat dari penjumlahan diatas adalah **84,27 %**, dari hasil nilai rata-rata tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi pelanggan terhadap pelayanan prima PT Telkom sangatlah baik 84,27%. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan dan produk dari PT Telkom sangatlah baik dan memuaskan pelayanannya.

B. Saran

Melalui penelitian ini, penulis memberikan beberapa saran yang berhubungan dengan pelanggan dan pelayanan prima PT Telkom sebagai berikut :

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

1. Pelayanan PT Telkom sangat lah mempengaruhi pelanggan alam berlangganan, meningkatkan pelayanan prima, dengan service Excellent yang baik.
2. Persepsi pelanggan saat ini sangat baik terhadap layanan Indihome, maka tingkatan kualitas dan kuantitas dari layanan Indihome disertai dengan layanan yang cepat dan tanggap.
3. Mempertahankan dan memelihara kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan Indihome dan layanan terhadap pelanggan saat berkomunikasi dengan PT.Telkom.