

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 KESIMPULAN**

Kesimpulan yang dapat diambil penulis dari kegiatan Analisis *Monitoring Digital Marketing* dan *Customer Care* di Plasa Telkom Pangkalan Bun sebagai berikut :

1. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan pelanggan yang menggunakan layanan *indiHome*.
2. *Soft selling* sangat berguna untuk membantu meningkatkan *Customer* dengan menggunakan teknik atau pendekatan yang halus.
3. Terjangkaunya layanan *indiHome* yang ditawarkan Telkom untuk masyarakat dalam penggunaan jaringan *internet* yang maksimal.

#### **4.2 SARAN**

Saran yang dapat diambil penulis dari kegiatan Praktik Kerja Lapangan /Kerja Praktik di Plasa Telkom Pangkalan Bun sebagai berikut :

1. *Customer service* lebih meningkatkan pelayanan untuk pelanggan dan lebih dapat menguasai emosional dalam menghadapi atau melayani pelanggan.
2. Informasi jam operasional lebih baik di cetak lebih besar agar lebih tersampaikan kepada pelanggan yang datang akan mengunjungi plasa.
3. Lebih meningkatkan performa sarana dan prasarana yang ada di Plasa Telkom Pangkalan Bun.
4. Mahasiswa diharapkan dapat menjalankan Praktik Kerja Lapangan dengan baik dan mampu bekerja sama dalam tim.