

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Setelah dilakukan pembahasan sesuai dengan tujuan penelitian, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Dari hasil kuesioner yang telah diolah dapat disimpulkan bahwa tingkat persentase profil tertinggi diperoleh dari responden yang berjenis kelamin laki-laki dengan persentase 57%, berusia 20-29 tahun sebesar 45%, dengan tingkat pendidikan yang tertinggi (D1-D3) sebesar 41%, berprofesi sebagai pegawai Negeri/TNI/Polri sebesar 29%, dengan pendapatannya antara 1 juta-3 juta sebesar 43%, Tingkat pelanggan di PT. PLN (Persero) sebesar 100%, Serta anggaran biaya untuk listrik PLN kurang dari Rp. 100.000,00 sebanyak 34%.
2. Dari hasil pembahasan, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan PT.PLN (Persero) UPJ Bandung Timur Tahun 2007, sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata nilai perbandingan jawaban responden antara kinerja dan harapan, dalam kategori hampir terpenuhi yaitu 82,18%. Artinya bahwa pelayanan jasa PT.PLN (Persero) UPJ Bandung Timur hampir memenuhi harapan dari responden. Pemenuhan harapan responden tersebut dapat dilihat dari dari pelayanan jasa berupa *tangible* (kenyamanan ruangan pembayaran, kemampuan pemberian daya,kendaraan untuk pelanggan bermasalah, kemudahan pemberian variasi tegangan dan pelayanan 24 jam) dengan rata-rata persentase 80,83%, *reliability* (kemampuan pegawai dan ketepatan waktu pelayanan), dengan rata-rata persentase 83,08%, *responsiveness*

(ketanggapan dan kecepatan dalam pelayanan) dengan rata-rata persentase 79,13%, *assurance* (jaminanan serta kepercayaan pelayanan) dengan rata-rata persentase 85,40% serta *empathy* (pengertian dan kepedulian dalam pelayanan terhadap konsumen) dengan rata-rata persentase 82,79%.

3. Kepuasan pelanggan pada pelayanan PT.PLN (Persero) UPJ Bandung Timur cukup positif. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden yang mayoritas menjawab sering (skor 4) dan sangat sering (skor 5). Artinya bahwa responden cukup puas kepada pelayanan PT.PLN (Persero) UPJ Bandung Timur selama kualitas pelayanan yang mereka terima baik. kepuasan pelanggan tersebut dapat ditunjukkan dengan adanya tindakan diantaranya Pembayaran rekening listrik tepat waktu, penggunaan ulang layanan gangguan 24 jam dan layanan pembayaran Online, menggunakan tenaga listrik sesuai peruntukannya, mengizinkan PLN melaksanakan haknya dan menjaga lampu penerangan .
4. Dari pengujian hipotesis, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan pada pelayanan PT.PLN (Persero) UPJ Bandung Timur yang masih rendah kurang dari 50 %. Pengaruh yang diberikan variabel kualitas pelayanan jasa terhadap variabel kepuasan pelanggan adalah sebesar 31,36%. Artinya bahwa kualitas pelayanan jasa PT.PLN (Persero) UPJ Bandung Timur memberikan dampak/pengaruh kepada peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 31,36%, sedangkan sebesar 68,24% kepuasan pelanggan dipengaruhi dan dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

## 5.2. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan di atas, maka untuk mengatasi permasalahan pelayanan jasa PT.PLN (Persero) UPJ Bandung Timur, disarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Meningkatkan Pelayanan khususnya pelayanan gangguan 24 jam dan merespon dengan cepat keluhan-keluhan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas karena tingkat pelayanan yang cepat dan tepat;
2. Ketersediaan kendaraan untuk mendatangi pelanggan yang bermasalah perlu ditingkatkan sehingga cukup memadai dalam meningkatkan pelayanan 24 jam secara maksimal kepada pelanggan yang membutuhkan setiap saat.
3. Dalam memutuskan sambungan listrik bila pelanggan terlambat supaya diberitahu dulu dalam waktu minimal 1 – 2 bulan, sehingga pelanggan tidak kecewa atau frustrasi dengan diputuskannya saluran tanpa pemberitahuan. Sehingga kesan yang didapat oleh pelanggan bahwa PLN bertindak semena-mena apalagi terhadap rakyat kecil.