

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil Pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,703 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT.PLN
3. Kualitas Pelayanan secara efektif dan efisien mempunyai pengaruh yang nyata terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dinyatakan dengan persamaan regresi. Selanjutnya dalam perhitungan koefisien determinasi menunjukkan bahwa sebesar 0,494 atau 49,4% variabilitas mengenai kepuasan pelanggan terhadap PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelanggan Kabupaten Bone Bolango dapat dinilai dari kualitas pelayanan, sedang sisanya sebesar 50,6 % dipengaruhi oleh variabel lain seperti kinerja, kedisiplinan, dan lain-lain yang tidak terdapat pada model.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyarankan:

1. Agar kiranya pihak PT. PLN Kota Gorontalo serta pihak lainnya yang berorientasi pada "pelayanan", dapat mempertimbangkan setiap kebijakan dan keputusan yang diambil terkait pelayanan yang diberikan pihak perusahaan bagi konsumen, sehingga persepsi konsumen selaku penerima jasa akan baik.
2. Penelitian ini kiranya perlu mendapat perhatian bagi kalangan akademisi dan organisasi pemerintahan yang berkecimpung dalam bidang pelayanan publik, sehingga kedepannya, peningkatan kualitas pelayanan dapat digalakkan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.
3. Penelitian ini akan lebih baik jika ditambahkan variabel-variabel pendukung yang diperoleh dari penelitian-penelitian dan referensi yang lain yang memungkinkan untuk menambah variabel yang dapat berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen seperti: Promosi, Produksi, Harga, dan lain-lain.
4. Kiranya waktu yang dipakai dalam menyusun penelitian lebih lama dan dapat diberikan kesempatan untuk melihat lingkup perusahaan yang lebih luas sehingga hasil penelitian yang diperoleh akan lebih maksimal.