

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelanggan Kabupaten Bone Bolango, dari Rumusan masalah penelitian yang diajukan, maka analisis data yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelanggan Kabupaten Bone Bolango.
2. Kualitas pelayanan memiliki tingkat hubungan yang kuat dan positif terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelanggan Kabupaten Bone Bolango, yang dibuktikan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,729.
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 0,531 atau 53,1% variabilitas mengenai kepuasan pelanggan terhadap PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelanggan Kabupaten Bone Bolango dapat dinilai dari kualitas pelayanan, sedangkan sisanya

sebesar 46,9 % dipengaruhi oleh variabel lain sedangkan sisanya sebesar 0,471 atau 47,1% dipengaruhi oleh variabel lain seperti kinerja, kedisiplinan, dan lain-lain yang tidak terdapat pada model.

4. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh sangat kuat terhadap kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, keterbatasan dan simpulan pada akhirnya peneliti merekomendasikan beberapa hal yang harus dicermati pihak yang terkait dengan penelitian ini antara lain :

1. Secara parsial dan simultan disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelanggan Kabupaten Bone Bolango, maka diharapkan kepada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelanggan Kabupaten Bone Bolango agar tetap mempertahankan atau lebih meningkatkan kualitas pelayanan lebih baik dan efektif, serta member kenyamanan pada saat menginap di PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelanggan Kabupaten Bone Bolango sehingga mampu bersaing dengan perusahaan yang sejenis.
2. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelanggan Kabupaten Bone Bolango dengan menambahkan variabel lain selain yang

telah diteliti pada penelitian ini dan dapat melakukan penelitian pada responden yang berbeda.