

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon telaga Kota Gorontalo. Koefisien regresi yang positif menunjukkan bahwa jika variabel kualitas pelayanan yang diterapkan semakin baik maka kepuasan pelanggan juga akan semakin besar. Selanjutnya berdasarkan analisis jawaban responden ditemukan bahwa tanggapan responden mengenai Kualitas pelayanan berada pada kategori yang sangat baik dan untuk jawaban responden mengenai Kepuasan pelanggan juga berada pada kategori baik. Hal ini mengindikasikan bahwa Kepuasan pelanggan yang baik di PT. PLN (Persero) Rayon telaga Kota Gorontalo dipengaruhi oleh Kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan perusahaan. Koefisien hubungan antara variabel terikat dan variabel bebas dalam penelitian ini cukup baik karena berkisar 34,0%, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar variabel terikat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Adapun saran yang disajikan peneliti dengan melihat hasil penelitian yang ditemukan bahwa kualitas pelayanan yang baik, maka baik dan besar pula kepuasan pelanggan. Pada perusahaan PT. PLN (Persero) Rayon telaga Kota Gorontalo ditemukan bahwa kualitas pelayanan dari karyawan sangat baik dan kepuasan pelanggan pun baik, namun dalam hal kepuasan ada hal yang perlu dievaluasi. Untuk itu saran yang ditawarkan oleh peneliti meliputi:

1. Pihak PLN sendiri telah menjelaskan kepada masyarakat menyangkut pemadaman bergilir yang sering terjadi sehingga tidak ada keresahan masyarakat dan mengurangi stigma negatif masyarakat terhadap PLN.
2. Meningkatkan transparansi dan memberikan penjelasan mengenai tarifbahkan memberitahukan kepada pelanggan jika ada kenaikan tarif listrik.
3. Meningkatkan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat memberitahukan hal-hal positif perusahaan kepada pihak lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Antari Setiawati, SE, 2009. Studi Kepuasan Pelanggan untuk Mencapai Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen Toko Bangunan Bangun Rejeki Semarang). Tesis. Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro, Semarang.
- Bagus Mohamad Gandhi Sutarso, 2008. Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen (Study kasus PT. PLN (Persero) di wilayah Semarang) Tesis Program studi magister manajemen, Universitas diponegoro Semarang.
- Bahrul Kirom, 2001. "Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen" Edisi kedua, Pustaka Reka Cipta, Bandung.
- H.A.S. Moenir, 2006. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia : PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Ismerisa, 2013. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey pada pelanggan Listrik Pintar PT. PLN (Persero) Yogyakarta) Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Islam Sunan Kalijaga, Yogyakarta.
- James F. Engel, Roger D. Blackwell, dan Paul W. Miniard, 1995. "Perilaku Konsumen". Edisi ke enam, Binarupa Aksara, Jakarta.
- James G. Barnes, 2001. "Secrets of Customer Relationship Management": penerbit ANDI, YOGYAKARTA.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: Erlangga.
- Narimawati. Umi. 2007. "*Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*". Jakarta: Agung Media
- Pasolong Harbani, 2007. Teori Administrasi Publik : penerbit ALFABETA, BANDUNG
- Suci Ramadhani Bakri, 2011, Pelayanan Administrasi pada kantor Kelurahan Heledulaa Selatan Kec. Kota Timur Kota Gorontalo, Karya Tulis, Universitas Negeri Gorontalo.
- Tjiptono Fandy dan Chandra Gregorius, 2007. Service, Quality Satisfaction. : penerbit ANDI, YOGYAKARTA.
- Yunus Hamzah, 2011. Metodologi Penelitian. Universitas Negeri Gorontalo

