BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulannya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Telaga Cabang Gorontalo. Pengujian regresi dan hipotesis menunjukan adanya pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Telaga Cabang Gorontalo. Hasil ini menunjukan bahwa penilaian yang cukup baik mengenai indikator kualitas pelayanan yang sesuai dengan kepuasan pelanggan akan membuat pelanggan merasa nyaman dalam menggunakan jasa pada PT. PLN (Persero)

Rayon Telaga Cabang Gorontalo.

Sedangkan dalam Hasil koefisien determinasi (r^2) antara variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pelanggan dalam penelitian ini mempunyai hubungan yang rendah, besarnya kontribusi 0,359 atau 35,9% secara keseluruhan dari indikator kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, sementara sisanya 0.641 atau 64,1% berupa kontribusi dari faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini, seperti kualitas produk dan harga. Untuk kualitas produk dari PT. PLN (Persero) Rayon Telaga tidak memiliki saingan dalam mempertahankan pelanggan, listrik merupakan kebutuhan terpenting bagi masyarakat, jadi seperti apapun kualitas produk yang ditawarkan

pelanggan akan tetap menggunakan produk tersebut, sedangkan dalam faktor harga, walaupun harga dari PT. PLN (Persero) tidak menetap dalam artian dapat berubah kapan saja berdasarkan harga BBM, KURS, dan inflasi pelanggan akan tetap menggunakan jasa dari PT. PLN (Persero) Rayon Telaga.

5.2 Saran

Berdasarkan Hasil penelitian ditemukan bahwa kualitas pelayanan yang baik, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan pelanggan. Untuk PT. PLN (Persero) Rayon Telaga Cabang Gorontalo, meskipun sudah dikatakan baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan seperti kelemahan pada kualitas produk, kurang profesionalisme karyawan dalam memberikan informasi biaya kepada pelanggan, penanganan keluhan pelanggan yang masih lambat, tidak menentunya harga, fasilitas yang disediakan pada ruang tunggu masih terbatas. Serta ketersediaan peralatan perusahaan yang digunakan seperti meteran masih terbatas. Untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, maka solusi yang terbaik untuk PT. PLN (Persero) Rayon Telaga dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan cara memperhatikan dan memperbaiki kualitas pelayanan sesuai dengan aspek permasalahan. adapun saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ini:

1. Dari 4 indikator yang digunakan untuk menilai tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan yaitu Assurance (jaminan) memiliki nilai yang paling rendah adalah pernyataan 12 dengan nilai presentase 66.8% yaitu "PT. PLN (Persero) Rayon Telaga Cabang Gorontalo memiliki karyawan yang dapat dipercaya", untuk itu sebaiknya, pegawai PT. PLN (Persero) harus memberikan informasi-informasi yang jelas kepada pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap pegawai PT. PLN (Persero) Rayon Telaga Cabang Gorontalo.
2. Dari 4 indikator yang digunakan untuk menilai tanggapan responden terhadap kepuasan pelanggan yaitu Kualitas produk memiliki nilai yang paling rendah adalah pernyataan 3 dengan nilai presentase 64.1%yaitu "PT. PLN (Persero) Rayon Telaga Cabang Gorontalo memiliki kehandalan dalam melayani pelanggan dengan tepat.", untuk itu sebaiknya, PT. PLN (Persero) harus lebih memperhatikan kualitas produk yang diberikan kepada pelanggan, lebih tepat sasaran dalam menangani permasalahan pelanggan terutama dalam penyalura listrik untuk memberikan kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Abee. 2008. Artikel Manajemen : Manfaat Kepuasan Konsumen. http://artikel-manajemen.blogspot.com/2009/06/manfaat-kepuasan-konsumen.html

Alma, Richard. 2011.Kewirausahaan, Bandung. ALFABETA.

Amirudin, Sandra. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Telaga Jaya Kab. Gorontalo.

Andriana, Atik. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. MUFIDA Gorontalo.

Anis, **Wahyuningsi.** 2002. Analisis Simultan Kualitas Layanan Terhdap Kepuasan Konsumen. Surakarta.

Arikunto, Suharsimi. 2005. Manajemen Penelitian. Jakarta : Rineka Cipta.

Bebko. 2000.Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan . Surakarta.

Gespersz, Vincent. 2005. Manajemen Kualitas dalam industri jasa: strategi untuk memenangkan persaingan Global, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Hasan, Ramla. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Indosat Cabang Gorontalo.

Irawan. 2004. Kepuasan Pelayanan Jasa. Jakarta. Erlangga.

Kotler, Philip. 2007. Manajemen pemasaran. Jilid I & II. Terjemahan Hendra Teguh. Jakarta. Penerbit PT. Prenhalindo.

----------.2000. Marketing Managemen Edisi Millenium. Jakarta. Erlangga.

----------.2009. Manajemen Pemasaran. Jakarta : PT indeks.

----------.2007. Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi 12. Jakarta : PT indeks.

Kotler & Armstrong. 2004. Prinsip-prinsip pemasaran. Edisi Kedelapan. Jakarta. Erlangga.

Mowen. 1995. Kualitas Kinerja Layanan . Jakarta. Erlangga.

Riduwan. 2003. Metode Dan Teknik Menyusun Tesis. Bandung. Penerbit ALFABETA.

Rahayu, Warsono, Yuningsih, 2011 Artikel Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Semarang Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Semarang Jawa Tengah. http://download.portalgaruda.org/article.php?article=73014&val=4925

Rangkuti, Freddy. 2004. Riset Pemasaran. Jakarta. Cetakan Kelima. PT. Gramedia Pustaka Utama.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2009. Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual , Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta. Pustaka Belajar.

Setiawan, Erik. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Fortuner Motor Gorontalo.

Soejono. 2007. Sistem Dan Prosedur Kerja . Jakarta. Bumi Aksara.

Sugiyono.2013. Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan *R&D*. Bandung: Alfabeta.

----------.2011. "*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D".* Bandung. Alfabeta

----------. 2004. Metode Penelitian Bisnis. Bandung. ALFABETA.

Supranto. 2001. Pengukuran Kepuasan Konsumen. Jakarta. PT. Rineka Cipta.

Sutopo & Suryanto. 2003. Pelayanan Prima. Jakarta. LAN-RI.

Tjiptono, Fandy. 1997. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Yogyakarta. Penerbit Andy.

----------.2004.Total Quality Service. Yogyakarta. Penerbit Andy.

----------.2005. Manajemen Pelayanan Jasa. Yogyakarta. Penerbit Andy.

Umar, Husein. 2003. Metodologi penelitian, aplikasi dalam pemasaran. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

----------. 2007. Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.

Yamit, Yulan. 2001. Manajemen Kualitas: Produk Dan Jasa. Jakarta. Ekonisia.

Zeithaml. 1988. Nilai-nilai Kualitas Pelayanan Bagi Pelanggan. Yogyakarta. Liberty.