

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat ditarik simpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. PLN (Persero) Area Gorontalo dan pengaruhnya bersifat positif. Koefisien regresi yang positif ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Pelanggan. Semakin berkualitas suatu Pelayanan yang diberikan pegawai dan dirasakan oleh pelanggan PT. PLN (Persero) Area Gorontalo, maka akan tercipta Kepuasan Pelanggan.

Berdasarkan hasil pengujian analisis variabel penelitian ditemukan bahwa kualitas pelayanan terletak pada kriteria yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Area Gorontalo telah memiliki kualitas yang baik. Meskipun demikian masih perlu untuk ditingkatkan terutama untuk aspek empati karyawan. Sementara itu variabel kepuasan pelanggan terletak pada kriteria yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasakan adanya kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT. PLN (Persero) Area Gorontalo.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya pimpinan memperhatikan dan melakukan pembeanaan terkait dengan indkator *tangible* yakni ketersediaan sarana dan prasarana dalam hal pelayanan. Kemudian perlunya juga bagi karyawan untuk memupuk sikap empati sebagaimana indikator empati berfokus pada keluhan pelanggan yang menggunakan jasa PT. PLN (Persero) Area Gorontalo. Apabila hal ini diperhatikan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Area Gorontalo
2. Sebaiknya PT. PLN (Persero) Area Gorontalo melakukan evaluasi pelayanan dengan meminta masukan pelanggan dalam kotak saran. Hal yang sama juga bagi pelanggan berusaha untuk memberikan masukan kepada PT. PLN (Persero) Area Gorontalo sehingga menjadi bahan evaluasi dalam hal pelayanan kepada pelanggan.
3. Bagi peneliti selanjutnya mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang secara teori dapat memberikan dampak bagi kepuasan pelanggan

DAFTAR PUSTAKA

- Agbor, Janet Manyi. 2011. *The Relationship Between Customer Satisfaction And Service Quality: A Study Of Three Service Sectors In Umea. Umea School of Business*
- Alma, Buchori. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung. Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT Rineka Cipta. Jakarta
- Esmailpour., et., al. 2012. *The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction: Customers of Boushehr Bank Sepah as a Case Study. Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business January 2012 vol 3, no 9.*
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Badan. Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Hermawan, Asep. 2005. *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: Gramedia Media Sarana Indonesia
- Irawan. 2004. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Cap: Yogyakarta.
- Kirom, Bahrul. 2012. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. 2009. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Keller Kevin Lane. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Edisi Pertama. Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Agung Media
- Normasari, dkk. 2013. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, citra Perusahaan dan loyalitas konsumen Survei*

pada Tamu Konsumen yang Menginap di Hotel Pelangi Malang.
Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) | Vol. 6 No. 2 Desember

Permana, Magyar Slamet. 2013. "Pengaruh Country Of Origin , Brand Image, Dan Persepsi Kualitas Terhadap Intense Pembelian".
Kertas Kerja. Salatiga: Universitas Kristen Satya Wacana

Riduwan, 2007. *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika cetakan ke-2*. Bandung. Alfabeta.

Saidani dan Arifin. 2012. Pengaruh kualitas produk dan kualitas Layanan terhadap kepuasan konsumen dan Minat beli pada ranch market.
Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) |Vol. 3, No. 1

Saleh, Muwafik, Akh. 2010. *Public Service Communication*. Malang: UMM Press.

Santoso, Singgih. 2012. *Analisis SPSS pada Statistik Parametrik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo

Sigit dan Oktafani. 2014. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Konsumen pengguna jasa lapangan futsal (Studi Kasus Pada lfi Futsal Bandung). *Jurnal Universitas Telkom*.

Sugiyono, 2012. *Metode Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta

Sunjoyo, dkk. 2013. *Aplikasi SPSS untuk Smart Riset (Program IBM SPSS 21.0)*. Bandung: Penerbit ALFABETA.

Syamsi. 2008. pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen pada siswa bimbingan dan konsultasi belajar Al Qolam Bandar Lampung. *Jurnal Ekonomi & Pendidikan, Volume 5 Nomor 1*

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Bisnis Pemasaran*. Andi. Yogyakarta