

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan deskripsi hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat dikemukakan kesimpulan peneliti sebagai berikut:

1. Hasil Pengujian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,914 menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN (PERSERO) RAYON TELAGA
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 0,835 atau 83,5% variabilitas mengenai Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (PERSERO) RAYON TELAGA dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 16,5 % dipengaruhi oleh variabel lain seperti kualitas produk, dan lain-lain yang tidak terdapat pada model penelitian.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyarankan:

1. Agar kiranya pihak PT. PLN (PERSERO) RAYON TELAGA dapat kembali merespon tentang pentingnya Kualitas Pelayanan karena hal ini dapat membentuk opini Pelanggan menyangkut produk listrik Prabayar.
2. Penelitian ini kiranya perlu mendapat perhatian bagi kalangan akademisi dan perusahaan sekiranya dapat meningkatkan citra perusahaan dengan memperhatikan pelayanan yang diberikan.
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 Pelanggan seperti: Kualitas produk 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.