

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan kajian teoretik dan deskripsi hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab - bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pelayanan pelanggan dengan kepuasan pelanggan PLN pada warga RW 02 Pekayon Pasar Rebo, Jakarta Timur di Jakarta. Hal ini ditunjukkan dari nilai $t_{hitung} = 3,056 < t_{tabel} = 1,68$, artinya semakin tinggi pelayanan pelanggan, maka akan mempengaruhi tingginya kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh pelayanan pelanggan sebesar 23,74% dan sisanya sebesar 76,26% dipengaruhi oleh faktor - faktor lain, seperti promosi yang tidak sesuai, harga yang selalu naik, serta informasi yang tidak jelas.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara pelayanan pelanggan (*customer service*) dengan kepuasan pelanggan PLN pada warga RW 02 Pekayon Pasar Rebo, Jakarta Timur di Jakarta. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan pelanggan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Implikasi dari penelitian ini adalah kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh pelayanan pelanggan. Selain itu, PLN harus meningkatkan pelayanan pelanggan agar kepuasan pelanggan tidak menurun.

Berdasarkan hasil analisis pengolahan data, persentase indikator kecepatan pada kepuasan pelanggan sebesar 26,31%. Sedangkan, hasil persentase indikator kemudahan dan kenyamanan pada kepuasan pelanggan sebesar 24,31%. Pada indikator pelengkap / karakteristik sekunder pada kepuasan pelanggan, hasil persentase sebesar 25,37%. Persentase indikator tidak mudah rusak pada kepuasan pelanggan, hasil persentase sebesar 24,01%.

Dari hasil pengolahan data, untuk variabel kepuasan pelanggan, terlihat bahwa dimensi kinerja dengan indikator kecepatan memiliki skor dominan tertinggi, yaitu sebesar 26,31%, sedangkan, dimensi keandalan dengan indikator tidak mudah rusak memiliki skor dominan terendah, yaitu sebesar 24,01%. Sedangkan, untuk variabel pelayanan pelanggan (*customer service*), terlihat bahwa indikator kompetensi dengan sub indikator profesional memiliki skor dominan paling tinggi, yaitu sebesar 14%, sedangkan indikator nyata dengan sub indikator perluasan kapasitas memiliki skor dominan paling rendah, yaitu sebesar 10%. Untuk indikator dan sub indikator yang memiliki skor dominan tertinggi dari ke dua, yaitu variabel kepuasan pelanggan dan pelayanan pelanggan, agar tetap dapat dipertahankan bahkan lebih baik lagi untuk kedepannya, sebaliknya yang terendah skor dominannya dari ke dua variabel ini, maka agar ada perbaikan kedepannya.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang dikemukakan di atas, maka peneliti menyampaikan beberapa saran yang mungkin bermanfaat dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, pihak perusahaan sebaiknya dapat lebih memperhatikan pelayanan pelanggan yang diberikan kepada pelanggan, agar dapat tercipta kepuasan pelanggan yang semakin tinggi.
2. Kepuasan pelanggan PLN dengan indikator tidak mudah rusak dalam arti tidak mudah padam listrik/tidak mudah terbakar kabel listrik yang terendah, yaitu sebesar 24,01%. Oleh karena, itu PLN harus terus meningkatkan dan memperbaiki keandalan *customer service* agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Dalam variabel pelayanan pelanggan, sub indikator perluasan kapasitas memiliki skor dominan terendah, jadi dalam hal ini untuk perusahaan seharusnya agar dapat menciptakan kepuasan pelanggan yang lebih besar mereka seharusnya dapat memperluas kapasitas, seperti memperluas lahan parkir dan gedung perusahaan.
4. Perusahaan juga harus memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti promosi yang tidak sesuai, harga yang selalu naik, informasi yang tidak jelas, serta pelayanan pelanggan yang kurang tanggap.