

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian mengenai Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bontang, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Kualitas produk memiliki nilai tingkat kepuasan sebesar 76,69% dengan kategori tergolong baik atau puas. Item yang memiliki kepuasan paling tinggi pada kualitas produk yakni item ke-6 mengenai kelengkapan fitur yang ada di kWh meter memiliki rata-rata kepuasan sebesar 84,69%. Hasil tersebut memperlihatkan bahwa kelengkapan fitur yang ada pada kWh meter dirasa dapat memberikan kepuasan tersendiri kepada para pelanggan listrik Prabayar
- b. Harga memiliki tingkat kepuasan sebesar 79,18% dengan kategori baik atau puas. Item yang memiliki kepuasan paling tinggi pada harga yakni item mengenai pengeluaran biaya token listrik setiap bulan dirasa para pelanggan lebih terjangkau dibandingkan dengan listrik Prabayar dengan persentase 81,52%. Hasil ini memperlihatkan bahwa pengeluaran token perbulan yang terjangkau dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi para pelanggan
- c. Kualitas pelayanan memiliki tingkat kepuasan sebesar 76,54% dengan kategori baik atau puas. Item yang memiliki kepuasan paling tinggi pada kualitas pelayanan yakni item mengenai kelengkapan produk listrik Prabayar yang disediakan sehingga tidak perlu membeli lagi dari luar dengan persentase 82,05%. Hasil ini

memperlihatkan bahwa kelengkapan listrik yang diberikan mampu memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggan pada kualitas pelayanan yang diberikan

- d. Emosional memiliki tingkat kepuasan sebesar 73,28% dengan kategori puas. Item yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi yakni pada item rasa percaya diri pelanggan karena kualitas listrik Prabayar lebih baik dibandingkan Pascabayar dengan persentase 73,75%. Hasil ini memperlihatkan bahwa kepercayaan diri atas kualitas listrik Prabayar mampu memberikan kepuasan bagi para pelanggan
- e. Keandalan memiliki tingkat kepuasan sebesar 74,42% yang tergolong baik atau puas. Item yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi yakni pada item kemudahan prosedur dalam pelayanan pemasangan baru dengan persentase 81,26%. Hasil ini memperlihatkan bahwa kemudahan prosedur permohonan pemasangan mampu memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggan dalam kemudahan listrik Prabayar
- f. Secara keseluruhan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Listrik Pintar (Prabayar) Di Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) PT PLN Bontang memperoleh hasil rata-rata sebesar 76,02% atau tergolong dalam kategori puas dengan indikator yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi dengan interpretasi skor sebesar 79,18 pada indikator harga untuk variabel kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka dapat diberikan beberapa rekomendasi saran yakni sebagai berikut:

- a. Diharapkan petugas mampu merespon masalah pelanggan dengan cepat dan tanggap untuk menyelesaikan permasalahan yang sedang dihadapi para pelanggan.

- b. Diharapkan para petugas memiliki kepentingan service oriented kepada para pelanggan sehingga para petugas yang ada mampu memberikan respon yang cepat dalam melayani keinginan pelanggan.