

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

1. Faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan
  - Faktor 1 (Faktor kualitas pelayanan) dengan variabel independen :  $X_8, X_7, X_9, X_6, X_{10}$ .
  - Faktor 2 (Faktor kompetensi) dengan variabel independen :  $X_1, X_3, X_2, X_4, X_5, X_{11}$ .
2. Faktor yang paling dominan adalah faktor 1 (faktor kualitas pelayanan) dengan nilai *eigenvalue* 5,431
3. model matematis yang terbentuk dalam penelitian ini adalah sebagai berikut  $Y = 5,421A + 1,374B$

#### **5.2 Saran**

1. Bagi pihak PT PLN UP3 Surabaya Selatan

Hendaknya mempertahankan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang diberikan kepada pelanggan baik dari segi fasilitas maupun karyawan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan agar merasa puas dan tidak kecewa.
2. Bagi peneliti selanjutnya

Dari hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya