

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian diatas dapat ditarik kesimpulan berdasarkan data didapatkan nilai sig.F sebesar 0.000 ($p < 0.05$) maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima, artinya faktor tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy berpengaruh signifikan secara bersama sama terhadap kepuasan pelanggan.

4.2 Saran

Agar PT. PLN (Persero) bisa lebih meningkatkan kepuasan pelanggan, maka perlu melakukan beberapa langkah sebagai berikut :

1. Perusahaan sebaiknya lebih memperhatikan faktor-faktor kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan (APJ) Kota Surabaya. Upaya yang dilakukan perusahaan untuk lebih memperhatikan kualitas pelayanan adalah melakukan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkala dengan menggunakan kuisisioner.
2. Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk menambah variabel independent lainnya selain kualitas pelayanan yang tentunya dapat mempengaruhi variabel dependent kepuasan pelanggan agar lebih melengkapi penelitian ini karena ini masih ada variabel-variabel

independent lain diluar penelitian ini yang mungkin bisa mempengaruhi kepuasan pelanggan