

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di bab sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PLN Unit Medan Timur. Maka Hipotesis (H1) ditolak atau tidak sesuai. Artinya kualitas pelayanan yang diberikan masih belum baik maka tingkat kepuasan pelanggan juga menurun. begitu sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan baik maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan pada PLN Unit Medan Timur.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada PLN Unit Medan Timur. Maka Hipotesis (H2) diterima atau sesuai. Artinya semakin baik kualitas produk yang diberikan perusahaan kepada konsumen maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan pelanggan pada PLN Unit Medan Timur begitu sebaliknya jika kualitas produk yang diberikan perusahaan tidak baik maka tingkat kepuasan pelanggan juga akan rendah pada PLN Unit Medan Timur.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara harga terhadap kepuasan pelanggan pada PLN Unit Medan Timur. Maka Hipotesis (H3) diterima atau sesuai. Artinya harga yang diberikan kepada pelanggan masih terjangkau sehingga pelanggan merasa puas dengan harga yang diberikan sehingga berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi pada PLN Unit Medan Timur.
4. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada PLN Unit Medan Timur. Maka

Hipotesis (H4) diterima atau sesuai. Artinya semakin baik kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga yang diberikan maka akan semakin meningkat pula tingkat kepuasan pelanggan begitu sebaliknya jika kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga tidak baik maka tingkat kepuasan pelanggan rendah.

5.2. SARAN

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, maka saran peneliti adalah sebagai berikut :

1. Saran Kepada Perusahaan :

Adapun saran yang dapat dijadikan masukan bagi PLN Unit Medan Timur.

- a. Mayoritas pelanggan PLN Unit Medan Timur merasa belum baik dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, maka dari itu PLN Unit Medan Timur harus meningkatkan pelayanan agar pelanggan merasa puas dengan cara meningkatkan rasa empati dimana pegawai PLN Unit Medan Timur memberikan perhatian individu kepada pelanggan dan selalu mengutamakan pelanggan.
- b. Mayoritas pelanggan PLN Unit Medan Timur merasa baik dengan kualitas produk yang diberikan kepada pelanggan walaupun begitu pihak PLN Unit Medan Timur harus tetap meningkatkan kualitas produk.
- c. Mayoritas pelanggan PLN Unit Medan Timur merasa baik dengan harga yang diberikan kepada pelanggan, maka dari itu PLN Unit Medan Timur harus memberikan tarif listrik yang tetap terjangkau masyarakat.
- d. Karena Sebagian pelanggan PLN tidak menggunakan sosial media, baiknya info pemadaman tidak hanya di sebarakan melalui sosial media.

2. Saran Kepada Masyarakat Umum :

Adapun beberapa saran yang perlu diperhatikan bagi masyarakat yang sebagai pelanggan PLN Unit Medan Timur.

1. Pelanggan harus menggunakan peralatan produk elektronik dan elektrik dengan kualitas yang baik.
2. Pelanggan harus melakukan upaya penghematan listrik agar dapat mengurangi pembayaran tagihan listrik yang tinggi.
3. Pelanggan harus lebih teliti dalam mengecek meterannya supaya terhindar dari kejahatan seperti pencurian arus listrik
4. Pelanggan juga harus lebih waspada terkait pengurusan listrik, untuk menghindari calo-calo yang mengatas namakan PLN
5. Pelanggan harus mengamankan dan melakukan pengecekan kabel yang terkelupas dan sambungan yang terbuka menghindari kerusakan kualitas produk serta mencegah kesetrum

3. Saran Kepada Penelitian Selanjutnya :

Adapun beberapa saran yang perlu diperhatikan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti tentang kualitas pelayanan, kualitas produk, harga dan kepuasan pelanggan.

- a. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mempelajari lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait dengan kualitas pelayanan, kualitas produk, harga dan kepuasan pelanggan agar hasil penelitiannya dapat lebih baik lagi.
- b. Peneliti selanjutnya diharapkan lebih mempersiapkan diri dalam proses pengambilan data dan pengumpulan maupun segala sesuatunya terkait dengan variabel yang diteliti sehingga penelitian dapat dilaksanakan dengan lebih baik.

- c. Hasil penelitian ini menunjukkan kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti variabel yang mencakup manajemen pemasaran.