

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dalam penelitian penulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Porsea” maka dari rumusan masalah penelitian yang penulis ajukan, berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, dan pembahasan yang telah dikemukakan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, artinya semakin meningkat kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) Porsea semakin meningkat.
2. Inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, artinya semakin baik inovasi layanan yang diberikan kepada pelanggan, maka akan semakin besar pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. PT. PLN (Persero) Porsea diharapkan meningkatkan ketanggapan (*responsiveness*) mulai dari melayani dengan segera bagi pelanggan ketika terjadi keluhan, memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami, tidak membiarkan pelanggan menunggu lama ketika terjadi gangguan, serta kemauan untuk membantu pelanggan. Dengan semakin tingginya tingkat daya tanggap PT. PLN (Persero) Porsea, maka akan semakin mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. PT. PLN (Persero) Porsea diharapkan dapat meningkatkan inovasi layanan dengan menjangkau dan memperluas jaringan, agar layanan digital PLN

Mobile dapat dirasakan oleh semua pelanggan, karena dengan semakin tingginya inovasi layanan PT. PLN (Persero) Porsea, maka akan semakin mempengaruhi kepuasan pelanggan.

3. PT. PLN Porsea perlu menyediakan layanan informasi yang mendukung, agar dalam mengajukan pengaduan masyarakat tidak perlu bertatap muka dengan karyawan, cukup dengan menelpon, sms atau media internet sehingga dapat mempermudah masyarakat dalam mengajukan pengaduan.
4. Pemberian pelatihan pendidikan untuk skill petugas untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, serta pemberian reward kepada petugas/karyawan yang bekerja dengan baik.
5. Perlu adanya kontrol yang intensif kepada para pelanggan untuk meminimalisir kecurangan yang dapat dilakukan oknum illegal dengan mengatasnamakan petugas PLN yang dapat menipu masyarakat/pelanggan.
6. Kurangnya sosialisasi membuat masyarakat masih kurang percaya akan kemudahan dan harga yang terjangkau, sehingga perlu adanya sosialisasi atau strategi promosi yang baik kepada masyarakat mengenai keunggulan dari setiap inovasi yang dilakukan oleh PT. PLN Porsea