BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk Listrik Prabayar dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN (persero) Area Surakarta. Responden dalam penelitian ini adalah 100 pelanggan pengguna meteran listrik prabayar / sistem pulsa. Data yang telah dikumpulkan dan pengujian yang telah dilakukan terhadap permasalahan dengan menggunakan regresi berganda, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil uji regresi kualitas produk dan kinerja karyawan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN (persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surakarta.
2. Hasil membuktikan kinerja dari karyawan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Adanya pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.
3. Kinerja karyawan PT PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surakarta harus menjadi pedoman setiap karyawan PT PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surakarta agar mampu memberikan jasa yang berkualitas.

Kepuasan pelanggan dalam menggunakan sistem listrik prabayar sangat puas, pelanggan menilai dari segi teknologi yang di gunakan oleh PT. PLN (Persero) Area Surakarta sangat canggih, serta bentuk modelnya sangat simple.

Kualitas produk dan kinerja karyawan yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surakarta, penelitian ini menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut perlu diperhatikan dan juga terus menerus mengalami peningkatan baik kualitas produk serta kualitas kinerja karyawannya supaya pelanggan terpuaskan dan untuk kemajuan PT PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surakarta.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan penulis, kepada penelitian berikutnya dan perguruan tinggi maupun pihak-pihak yang berkepentingan :

1. Bagi penelitian

Selesainya penelitian ini diharapkan memberikan referensi terhadap penelitian-penelitian selanjutnya. Kemudian sebaiknya peneliti berikutnya menggunakan jumlah responden yang lebih banyak lagi, agar dapat perhitungan yang efisien dan akurat. Penelitian berikutnya bisa menggunakan variabel yang berbeda dengan ruang lingkup yang lebih luas, yang didukung dengan teori-teori terbaru.

2. Bagi Perusahaan (Perguruan Tinggi)

Hendaknya PT. PLN diharapkan dalam meningkatkan kualitas produk memperhatikan apa yang menjadi harapan konsumen. Serta memberikan penambahan inovasi seperti alat untuk penyimpan daya apabila listrik padam maka tidak segera langsung padam melainkan masih ada tempo waktu untuk persiapan. Dalam memberikan kepuasan terhadap konsumen hendaknya memperhatikan kualitas produk dan kinerja karyawan yang akan diberikan. Selain itu perusahaan agar memberikan pelatihan pelayanan prima kepada karyawan, serta memberikan apresiasi dari kinerja yang telah di capai karyawan, dapat berupa bonus, predikat, dan sebagainya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang seluruhnya bertujuan untuk untuk kepuasan konsumen. Sebagai contoh apabila produk yang dipasarkan memiliki kualitas yang bagus serta kinerja karyawan yang berkompeten maka kepuasan pelanggan semakin meningkat.