

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, simpulan yang dapat diambil adalah:

1. Tingkat kepuasan pelanggan prabayar sebesar 73,89% jika dilihat dari indeks tabel kepuasan pelanggan, angka ini dapat diartikan puas.

2. Tingkat kepuasan pelanggan pascabayar sebesar 78,51% jika dilihat dari tabel indeks kepuasan pelanggan, angka ini juga termasuk dalam kategori puas.

3. Perbandingan tingkat kepuasan pelanggan antara prabayar dan pascabayar hanya selisih 4,62% lebih tinggi prabayar. Hal ini dikarenakan pelanggan merasa lebih nyaman untuk mengatur pengeluaran dan pemakaiannya sehari-hari, selain itu prabayar juga dapat menghindari tagihan yang membeludak di akhir bulan.

#### **B. Saran- saran**

Berdasarkan temuan di penelitian ini ada hal-hal yang belum terungkap kiranya peneliti selanjutnya bisa melakukan penelitian lebih mendalam mengenai alasan mengapa beberapa pelanggan masih enggan untuk menggunakan sistem prabayar. Karena jika dilihat dari hasil penelitian diatas, kepuasan pelanggan pada prabayar lebih tinggi daripada pascabayar namun hanya berbeda sedikit.

Saran peneliti untuk PT. PLN Ahmad Yani Banjarmasin adalah untuk lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan tidak hanya pelayanan petugas di kantor tapi juga pelayanan oleh mekanik. Karena jika dilihat dari data, pelanggan merasa puas hanya pada pelayanan yang berada di kantor seperti keramahan petugas ataupun kebersihan tempat. Sedangkan untuk pelayanan seperti perbaikan atau pemasangan meteran listrik, banyak dari pelanggan yang merasa tidak puas karena pelayanan yang lambat.