

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut

1. Tingkat Kepercayaan diri pada responden penelitian diketahui bahwa karyawan dengan tingkat gaya kepercayaan diri rendah sebesar 0% atau tidak ada responden dalam kategori ini. Kategori sedang sebesar 40% atau 14 subjek. Sedangkan kategori tinggi sebesar 60% atau 16 subjek. Adapun indikator utama yang berperan dalam pembentukan kepercayaan diri adalah rasional dan realistis sebesar 26%, indikator keyakinan akan kemampuan diri dan bertanggung jawab memiliki peran sebesar 22%, indikator optimis sebesar 19%, indikator paling rendah yaitu objektif sebesar 11%.
2. Tingkat kualitas pelayanan pada responden penelitian diketahui bahwa kategori tingkat kualitas pelayanan yang rendah sebesar 0% atau tidak ada responden dalam kategori. Kategori sedang sebesar 29,7% atau 9 subjek. Sedangkan kategori tinggi sebesar 70,3% atau 21 subjek. Adapun indikator utama yang berperan dalam pembentukan kualitas pelayanan adalah kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik sebesar 20% dengan masing-masing indikator.

3. Pengaruh kepercayaan diri karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di ULP Ahmad Yani menunjukkan peran positif dimana uji korelasi memiliki nilai  $\text{sig. } 0,004 < 0,05$  sehingga  $H_0$  diterima. Adapun peran kepercayaan diri karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 53,0%. Sisanya sebesar 47,0% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan diri yang dimiliki karyawan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kualitas pelayanan yang mereka berikan pada pelanggan ULP Ahmad Yani.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan simpulan yang telah diuraikan, Penulis dapat mengemukakan beberapa saran sebagai berikut.

1. Sehubungan telah dilakukan penelitian tentang Pengaruh Tingkat Kepercayaan Diri Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani Kota Banjarmasin, maka sekiranya dapat dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan dan sebagai bahan evaluasi perusahaan untuk menjadikan PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani menjadi lebih baik.
2. Pelayanan yang diberikan selama ini kepada pelanggan agar selalu ditingkatkan agar pelanggan semakin puas dan percaya kepada PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani.
3. Bagi penelitian selanjutnya, mengingat keterbatasan yang ada dalam penelitian ini, peneliti berharap untuk para peneliti berikutnya perlu

melakukan penelitian sejenis dengan tempat dan karakteristik yang berbeda serta pengelolaan waktu yang lebih baik.