

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan data yang sudah didapat, peneliti menyimpulkan bahwa:

1. Kinerja PT PLN (Persero) Area Banjarmasin dalam menanggapi keluhan pelanggan sangatlah bervariasi, masalah utama yang menyebabkan terjadinya keluhan pelanggan adalah kesalah pahaman antara pelanggan dan pihak PLN
2. kinerja PT. PLN (Persero) Area Banjarmasin sudah baik dan semakin meningkat, hal tersebut diwujudkan dengan upaya mereka untuk selalu meningkatkan kinerja mereka.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti di PT PLN (Persero) Area Banjarmasin, peneliti memberikan saran sebagai berikut: Sosialisasi dilakukan agar masyarakat paham akan kinerja PT.PLN (Persero) Area Banjarmasin.