

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data-data yang diperoleh di lapangan dan hasil analisis serta pembahasan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna Kwh-Meter Prabayar di Kuala Kapuas. Pengaruh tersebut terlihat dari hasil uji hipotesis secara parsial sebagai berikut:

1. Variable *tangible* (bukti fisik) Perusahaan Listrik Negara Kota Kapuas berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y) listrik Prabayar.
2. Variabel *reliability* (kehandalan) Perusahaan Listrik Negara Kota Kapuas berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y) listrik Prabayar.
3. Variable *responsiveness* (daya tanggap) Perusahaan Listrik Negara Kota Kapuas berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y) listrik Prabayar.
4. Variable *assurance* (jaminan) Perusahaan Listrik Negara Kota Kapuas berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y) listrik Prabayar.
5. Variable *empathy* (empati) Perusahaan Listrik Negara Kota Kapuas berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y) listrik Prabayar.

Hasil perhitungan koefisien determinan (R^2) menunjukkan bahwa R-Square yang dihasilkan adalah sebesar 0,746 atau 76,6%. Artinya variable independen (X) *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* mampu menjelaskan variable dependen (Y) kepuasan Konsumen sebesar 0,746 atau 74,6% setelah disesuaikan dengan sampel dan variable independen.

Sedangkan sisanya sebanyak 25,4% dipengaruhi oleh variable lain di luar dari penelitian ini.

Pelanggan yang menggunakan listrik Prabayar PT PLN (Persero) Kuala Kapuas sebagian besar berprofesi sebagai ASN dengan jumlah 31 orang, selebihnya sebanyak 11 orang bukan ASN. Sebagian besar responden menggunakan listrik Prabayar selama 4 – 5 tahun dengan jumlah 42 orang.

Berdasarkan table *coefficients*, diperoleh model regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = 1,286 + 0,216X_1 + 0,092X_2 + 0,172X_3 + 0,409X_4 + 0,232X_5 + e$$

Model regresi diatas telah diuji kelayakan asumsi normalitas, multikolenieritas dan heterokedastisitas yang hasilnya bahwa model regresi berganda di atas layak untuk memprediksi variable dependen.

B. Saran-Saran

Berdasarkan keterbatasan penelitian, maka penulis memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan masukan dan bahan pertimbangan yang berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan, sebagai berikut:

1. Diharapkan pada penelitian selanjutnya untuk menambahkan penggunaan metode lain selain kuesioner dalam pengumpulan data agar data yang diperoleh lebih valid, seperti menggunakan metode wawancara.
2. Perlu adanya penambahan variabel independen lain selain kualitas pelayanan yang digunakan sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti faktor emosional, harga dan biaya.

3. Kepada pihak PT Perusahaan Listrik Negara Kuala Kapuas diharapkan untuk meningkatkan tingkat *reliability* (kehandalan) kepada konsumen karena pada penelitian ini kehandalan memiliki nilai yang lebih rendah dari variabel lain yaitu sebesar 0,092. Karyawan hendaknya juga dibekali dengan keterampilan khusus sehingga mampu menangani keluhan pelanggan dengan baik dan cepat. Dan juga diharapkan pihak PLN dapat mempertahankan variable *assurance* (jaminan) karena pada penelitian ini nilai jaminan menunjukkan nilai yang lebih besar dibandingkan dengan variabel lain dengan nilai 0,409 agar konsumen semakin merasakan kepuasan pelayanan yang diberikan.
4. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan hendaknya didukung dengan fasilitas fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang memadai sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan.