

## BAB IV

### KESIMPULAN dan SARAN

#### 4.1 KESIMPULAN

Dapat disimpulkan dari pembahasan diatas bahwa pengguna produk listrik Prabayar PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Surabaya merasa puas terhadap layanan tersebut. Hal terbukti dengan survei kepuasan pelanggan listrik Prabayar. Dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Surabaya penulis menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan untuk mengukur kepuasan pelanggan menurut Kotler (2007) antara lain: *Tangibles* (bukti fisik), *Realibility* (kepercayaan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (Empathy). Berdasarkan hasil tabulasi data yang sudah diolah dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

##### 1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Bukti Fisik dari pelayanan listrik Prabayar PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Surabaya dapat dikatakan baik dan sudah memenuhi kepuasan pelanggan listrik Prabayar. Hal ini terbukti dari keramahan dan kesopanan pegawai PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Surabaya dalam menghadapi pelanggan, selain itu sarana yang digunakan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Surabaya memiliki teknologi yang canggih untuk membantu pemasangan/instalasi listrik Prabayar kepada pelanggan.

##### 2. *Realibility* (Kepercayaan)

Kepercayaan pelanggan terhadap produk listrik Prabayar sangat baik. Hal ini terbukti dari survei kepuasan pelanggan listrik Prabayar bahwa pegawai PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Surabaya sudah bersungguh-sungguh dalam melayani dalam membantu pelanggan, PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Surabaya juga memberikan kemudahan pelanggannya yang ingin migrasi listrik pascabayar ke listrik Prabayar.

##### 3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Berdasarkan dari hasil tabulasi data PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Surabaya mudah dihubungi ketika terjadi gangguan, selalu sigap

menghadapi setiap keluhan dari pelanggan listrik Prabayar, dan pegawai PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Surabaya yang cepat dalam menindak lanjuti gangguan dapat dikatakan baik .

#### 4. Assurance (Jaminan)

PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Surabaya memberikan jaminan kepada setiap pelanggan listrik Prabayar apabila terjadi konsleting, dan jaminan keamanan dalam menggunakan produk listrik Prabayar sudah memenuhi harapan pelanggan.

#### 5. Emphaty (Empati)

PT. PLN (Persero) Area Surabaya selalu memberikan informasi kepada setiap pelanggan listrik. Hal ini sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan karena penyampaian informasi kepada pelanggan listrik Prabayar sangat penting. Apabila terjadi perubahan biaya token dan pemadaman listrik. Jam pelayanan PT. PLN (Persero) Area Surabaya sudah sesuai dengan kebutuhan pelanggan listrik Prabayar.

## 4.2 SARAN

Adapun saran yang dapat diambil dari survei kepuasan pelanggan listrik Prabayar, antara lain:

1. Pegawai PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Surabaya perlu dalam meningkatkan pelayanannya, dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan listrik Prabayar. Agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Surabaya kepada pelanggan listrik Prabayar.
2. Perlu adanya pengawasan yang kepada pelanggan listrik Prabayar agar meminimalisir kecurangan yang dilakukan oknum tertentu yang mengatasnamakan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Surabaya yang dapat menipu masyarakat/pelanggan.
3. Pegawai PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Surabaya harus memperhatikan keluhan pelanggan listrik Prabayar secara sigap, tidak hanya mendengarkan keluhan pelanggan, tapi harus menanggapi secara cepat dan tepat.