

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 KESIMPULAN

Dapat disimpulkan dari pembahasan di atas bahwa Pelayanan Pelanggan Pasang Baru dan Perubahan Daya Pada *Call Back* Center PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Surabaya sudah sangat baik dari tahun ke tahun. Hal terbukti dengan survei Pelayanan Pelanggan Pasang Baru dan Perubahan Daya yang dilakukan *Call Back* Center pada pelanggan area Surabaya. Dalam mengukur tingkat Pelayanan Pelanggan Pasang Baru dan Perubahan Daya PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Surabaya menggunakan 3 dimensi kualitas pelayanan menurut antara lain: *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (daya tanggap), dan Integritas. Berdasarkan hasil survey yang dilakukan *Call Back* Center PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Surabaya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *High Trust Society* (Kepercayaan)

Kepercayaan pelanggan terhadap proses kepengurusan Pasang Baru dan Perubahan Daya sangat baik. Hal ini terbukti dari survei Pelayanan Pelanggan Pasang Baru dan Perubahan Daya yang dilakukan *Call Back* Center PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Surabaya sudah banyak pelanggan yang mengurus sendiri proses Pasang Baru dan Perubahan Daya tanpa harus meminta bantu orang lain, PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Surabaya juga memberikan kemudahan pelanggannya saat melakukan proses Pasang Baru dan Perubahan Daya dengan melalui PLN Mobile, Website, ataupun Call Center 123.

2. Layanan

Berdasarkan dari hasil survei Pelayanan Pelanggan Pasang Baru dan Perubahan Daya yang dilakukan *Call Back* Center PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Surabaya bahwa kecepatan dan daya tanggap petugas Pasang Baru dan Perubahan Daya sudah baik. Terbukti dari hasil data survei bahwa sudah