**BAB V**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

**5.1 Kesimpulan**

Bertitik tolak pada rumusan masalah, kajian teoretis, pembahasan masalah, analisis data empirik dan hasil terhadap hipotesis, maka pada bab ini peneliti akan mengemukakan beberapa hal yang dapat peneliti simpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan jasa pada PT. PLN (Persero) Rayon Sukabumi Kota terbilang cukup baik, berdasarkan garis kontinum bahwa kualitas pelayanan jasa terdapat pada kriteria tinggi. Hal ini menurut uraian pada bab empat dimana jawaban responden mengenai indikator-indikator pada dimensi kualitas pelayanan jasa dirasakan cukup baik.
2. Kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Sukabumi Kota dinyatakan kurang baik, berdasarkan garis kontinum bahwa kepuasan pelanggan masih pada kriteria sedang. Karyawan masih belum memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden mengenai pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Sukabumi Kota kepada pelanggan yang mempunyai skor terendah diantara skor indikator-indikator kepuasan pelanggan.
3. Pengaruh kualitas pelayanan jasa melalui sub variabel *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan pelanggan secara bersama-sama menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel-variabel tersebut.
4. Hasil perhitungan mengenai pengaruh secara parsial menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara *tangibles* terhadap kepuasan pelanggan, tidak ada pengaruh yang signifikan antara *reliability* terhadap kepuasan pelanggan, ada pengaruh yang signifikan antara *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan, ada pengaruh signifikan antara *assurance* terhadap kepuasan pelanggan, dan ada pengaruh yang signifikan antara *empathy* terhadap kepuasan pelanggan. Dimensi yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam penelitian ini adalah dimensi *empath*y*.*

**5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Manajemen PT. PLN (Persero) Rayon Sukabumi Kota harus meningkatkan kualitas pelayanan jasanya. Karena peningkatan kualitas pelayanan jasa yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang pada akhirnya akan memberikan citra yang baik bagi perusahaan.
2. PT. PLN (Persero) Rayon Sukabumi Kota merupakan perusahaan monopoli yang tidak memiliki pesaing diharapkan tetap memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan. Dengan menciptakan kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Sukabumi Kota, perusahaan harus lebih memahami keinginan pelanggan agar terciptanya kepuasan salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan jasa dan memperhatikan dimensi-dimensi yang ada pada kualitas pelayanan jasa yaitu *tangibles* dan *reliability* karena sebagai kunci dari keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan yang diharapkan yaitu terwujudnya kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan PT. PLN (Persero) Rayon Sukabumi Kota.
3. Pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Sukabumi Kota kepada pelanggan mempunyai skor terendah. Oleh karena itu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada indikator tersebut perusahaan harus mampu memperbaiki manajemen juga memotivasi karyawan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa terhadap pelanggan tersebut agar terjalin hubungan yang harmonis antara karyawan dengan pelanggan sehingga pelayanan menjadi lebih memuaskan pelanggan.
4. Manajemen PT. PLN (Persero) Rayon Sukabumi Kota harus selalu memperhatikan faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pada pelanggan, karena kepuasan pelanggan merupakan hal yang selalu diutamakan. Dengan terciptanya kepuasan pelanggan maka pelanggan akan memberikan respon positif terhadap perusahaan sehingga tercapainya tujuan perusahaan yaitu memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan.