

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil penelitian tentang Aplikasi PLN Mobile terhadap kepuasan pelanggan di PLN Kenten, dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dari penelitian ini disimpulkan bahwa sebagian besar pengguna merasa sangat puas dalam menggunakan Aplikasi PLN Mobile. Analisis data itu sendiri menggunakan 5 dimensi dan kepuasan pelanggan yaitu ada dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) hasil penelitian ini sebesar 93,4%, ada analisis data menggunakan dimensi Keandalan (*Reliability*) sebesar 93,3%, ada analisis data menggunakan dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) sebesar 92%, ada analisis data menggunakan dimensi Jaminan (*Assurance*) sebesar 93,4%, ada analisis data menggunakan dimensi Empati (*Emphaty*) sebesar 91,2%, dan dari kepuasan pelanggan itu sendiri ada kepuasan produk sebesar 95,2%, kepuasan pelayanan sebesar 93,9%, emosional sebesar 94,7%. Dapat disimpulkan bahwa kelima dimensi dan kepuasan pelanggan itu membuktikan bahwa tingkat kepuasan terhadap Aplikasi PLN Mobile di PLN Kenten menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat cukup tinggi dirasakan oleh pelanggan PLN Kenten dan nilai tersebut dalam kondisi pelanggan memberikan kepuasan yang sangat tinggi kepada Aplikasi PLN *Mobile*.
2. Manfaat yang dirasakan oleh pelanggan dalam menggunakan Aplikasi PLN *Mobile* adalah memudahkan pelanggan untuk mengecek tagihan listrik maupun pembeli token listrik, membantu untuk menambah daya secara *online*, mengetahui tarif listrik resmi, dapat mengajukan permohonan pasang baru listrik secara *online*, dapat menghubungi call center PLN 123 bebas pulsa untuk mendapatkan informasi lebih lanjut.

5.2 Saran

Adapun saran yang peneliti berikan berdasarkan hasil dari pembahasan yaitu:

1. PT PLN (persero) terus berinovasi untuk Aplikasi PLN *Mobile* dengan fitur-fitur yang sangat lengkap upaya meningkatkan kualitas pelayanan demi memuaskan kebutuhan dan harapan masyarakat.
2. Dalam penyebaran informasi Aplikasi PLN *Mobile* ini sebaiknya PT PLN (Persero) lebih tanggap lagi agar semua lapisan masyarakat mengetahui tentang inovasi tersebut. Penyebaran inovasi Aplikasi PLN *Mobile* ini bisa dilakukan melalui media sosial yang sedang ramai saat ini dan melakukan sosialisasi kepada masyarakat.