

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang sudah diuraikan di Bab IV, maka bab ini penulis akan membuat kesimpulan dan memberikan saran hasil penelitian sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil perhitungan dari lima dimensi yaitu dimensi *Tanglibes* (Bukti fisik) sebesar 85%, dimensi *Reliability* (Keandalan) sebesar 87,04%, dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) sebesar 87,52%, dimensi *Assurance* (Jaminan) sebesar 86,95%, dan dimensi *Empathy* (Empati) sebesar 86,93%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kantor PT PLN (Persero) ULP Kenten sudah sesuai dengan harapan pelanggan dengan skor rata-rata dari dimensi-dimensi tersebut sebesar 86,688% artinya Sangat Tinggi. Tingkat kualitas pelayanan pada kantor PT PLN (Persero) ULP Kenten sebesar 86,77% artinya pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak pegawai kantor PT PLN (Persero) ULP Kenten.
2. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) memperoleh skor indeks paling dominan/tinggi sebesar 87,52% dan yang paling rendah dimensi *Tanglibes* (Bukti fisik) sebesar 85%.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Kantor PT PLN ULP Kenten perlu menambah ukuran ruang tunggu pelanggan dimana berdasarkan hasil pernyataan “PT PLN (Persero) ULP Kenten memiliki ruang tunggu luas” pada kuesioner dimensi *Tanglibes* (Bukti Fisik) memperoleh skor indeks paling rendah dan sebagian responden menjawab cukup setuju dan tidak setuju, karena ruang tunggu

yang disediakan terbatas maka kursi yang disediakan juga terbatas yaitu hanya ada 6 kursi di ruang *frontliner* sedangkan jumlah pelanggan di Kenten dikategorikan banyak. Hal itulah, sebaiknya Kantor PT PLN ULP Kenten menambah ukuran ruang tunggu atau memasang tenda di halaman depan ruang *frontliner* dan menambah kursi didalam ruang *frontliner* agar pelanggan yang datang ke kantor dalam jumlah banyak akan terfasilitasi dan merasa nyaman.