

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian mengenai faktor-faktor perilaku konsumen terhadap keputusan penggunaan listrik prabayar golongan rumah tangga di PT PLN (Persero) Rayon Rivai Palembang, maka kesimpulan yang dapat diperoleh adalah:

1. Besarnya korelasi dari seluruh butir pertanyaan variabel mempunyai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $r_{tabel} = 0,195$ dan dinyatakan reliabel jika mempunyai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan koefisien reliabilitas $r_{tabel} = 0,60$. Dari seluruh item dinyatakan valid dan reliabel.
2. Pengaruh faktor-faktor perilaku konsumen terhadap keputusan penggunaan listrik prabayar golongan rumah tangga di PT PLN (Persero) Rayon Rivai Palembang
 - a. Hasil perhitungan menggunakan analisis faktor dapat diketahui bahwa faktor psikologis (X1), memperoleh nilai sebesar 0,444. Persepsi psikologis responden tentang sistem listrik prabayar berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa, dari faktor psikologis konsumen ini mempunyai persepsi yang baik karena rata-rata responden dalam variabel penelitian sebanyak 52% menyatakan setuju.
 - b. Hasil perhitungan menggunakan analisis faktor dapat diketahui bahwa faktor personal (X3), memperoleh nilai sebesar 0,299. Persepsi pribadi responden tentang listrik prabayar berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa, dari pribadi konsumen ini mempunyai persepsi yang baik karena rata-rata responden dalam variabel penelitian sebanyak 53,5% menyatakan setuju.
 - c. Hasil perhitungan menggunakan analisis faktor dapat diketahui bahwa faktor sosial (X1), memperoleh nilai sebesar 0,238. Persepsi faktor sosial responden tentang sistem listrik prabayar berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa, dari faktor sosial konsumen ini mempunyai

persepsi yang baik karena rata-rata responden dalam variabel penelitian sebanyak 41,4% menyatakan setuju.

- d. Hasil perhitungan menggunakan analisis faktor dapat diketahui bahwa faktor budaya (X1), memperoleh nilai sebesar -0,194. Persepsi faktor budaya responden tentang sistem listrik Prabayar berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa, dari faktor budaya konsumen ini mempunyai persepsi yang biasa karena rata-rata responden dalam variabel penelitian sebanyak 39,7% menyatakan setuju.

5.2 SARAN

1. Saran dalam penelitian ini adalah masih perlunya memperhatikan faktor sosial dan faktor budaya konsumen yang menghasilkan keputusan penggunaan listrik PLN (Persero) karena hasil penelitian dan pengujian lapangan diperoleh bahwa faktor sosial (kelompok referensi, keluarga, peran) tersebut pengaruhnya cukup kuat sedangkan faktor budaya (Kepercayaan, pandangan baik dan buruk, kelas Sosial) tersebut pengaruhnya kurang kuat dalam keputusan penggunaan sistem listrik Prabayar.
2. Penulis menyarankan agar pihak manajemen dapat meningkatkan prosedur-prosedur tentang listrik Prabayar yang diberikan kepada konsumen, misalnya kemudahan prosedur pengisian pulsa listrik Prabayar dimana/ kapan saja serta juga meningkatkan manajemen pelayanan, misalnya dengan memberikan informasi yang lengkap mengenai penggunaan sistem listrik Prabayar, dan memberikan kemudahan dalam penyediaan tempat pembelian pulsa listrik Prabayar serta pemberian informasi mengenai manfaat dan kemudahan yang didapat oleh pengguna listrik Prabayar agar konsumen lebih paham dan mengerti manfaat yang mereka dapatkan, misalnya dengan memberikan sosialisasi penyebaran informasi melalui media cetak, elektronik, dan sosialisasi langsung kepada masyarakat.