

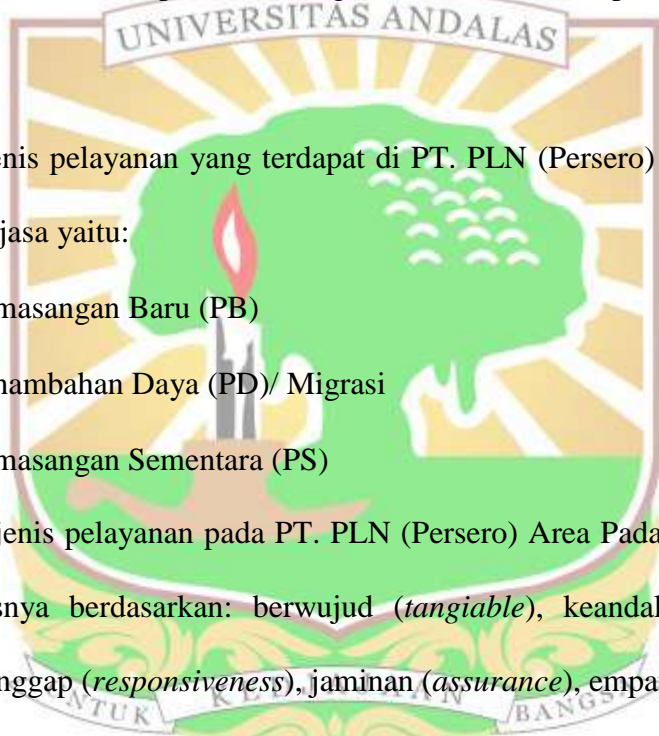
BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil uraian yang telah dikemukakan diatas pada tiap halaman mengenai Kualitas Pelayanan Jasa pada PT. PLN (Persero) Area Padang. Maka dapat disimpulkan dalam penulisan Tugas Akhir ini beberapa hal, diantaranya adalah:

1. Jenis-jenis pelayanan yang terdapat di PT. PLN (Persero) Area Padang di bidang jasa yaitu:
 - Pemasangan Baru (PB)
 - Penambahan Daya (PD)/ Migrasi
 - Pemasangan Sementara (PS)
2. Setiap jenis pelayanan pada PT. PLN (Persero) Area Padang dapat diukur kualitasnya berdasarkan: berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*).
3. Kualitas Pelayanan Jasa PT. PLN (Persero) Area Padang adalah:
 - Berwujud (*tangible*)
PT. PLN (Persero) Area Padang menyediakan fasilitas fisik yang baik untuk melayani pelanggan, seperti sudah tersedianya alat pendukung untuk mengolah data pelanggan, tempat parkir, kebersihan, dan penampilan fisik karyawan yang rapi.
 - Keandalan (*reliability*)



PT. PLN (Persero) Area Padang melakukan setiap pelayanannya sangat cepat dan tepat dibandingkan sistem pelayanan terdahulu, yang telah berdasarkan standar pelayanan.

- Daya tanggap (*responsiveness*)

PT. PLN (Persero) Area Padang memberikan informasi yang cepat dan tepat sesuai dengan yang dibutuhkan pelanggan, seperti informasi alur permohonan.

- Jaminan (*assurance*)

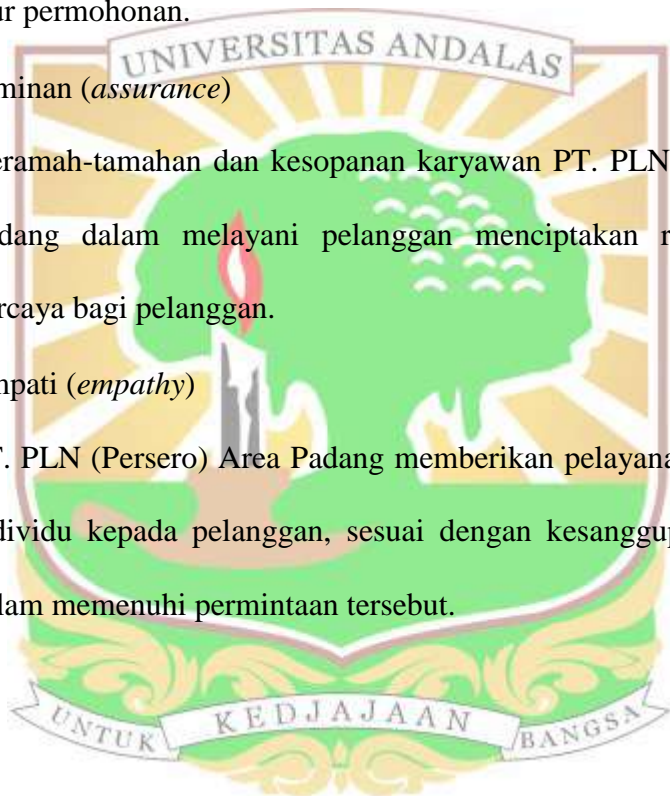
Keramah-tamahan dan kesopanan karyawan PT. PLN (Persero) Area Padang dalam melayani pelanggan menciptakan rasa aman dan percaya bagi pelanggan.

- Empati (*empathy*)

PT. PLN (Persero) Area Padang memberikan pelayanan yang bersifat individu kepada pelanggan, sesuai dengan kesanggupan perusahaan dalam memenuhi permintaan tersebut.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang telah penulis sampaikan. Ada beberapa saran yang mungkin dapat bermanfaat bagi semua pihak PT. PLN (Persero) Area Padang dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi, diantaranya adalah:



1. Berdasarkan dimensi berwujud (*tangible*), fasilitas parkir pada roda empat hendaknya lebih diperhatikan lagi agar pelanggan yang datang tidak kesusahan disebabkan oleh lahan parkir yang sempit.
2. Berdasarkan dimensi keandalan (*reliability*), ketepatan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan hendaklah ditingkatkan lagi, agar kepuasan layanan dirasakan secara menyeluruh oleh pelanggan PT. PLN (Persero) Area Padang.

