

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Dari uraian yang telah dikemukakan di bab sebelumnya, ada beberapa kesimpulan dan disertai saran-saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan perusahaan bersangkutan.

#### **5.1 kesimpulan**

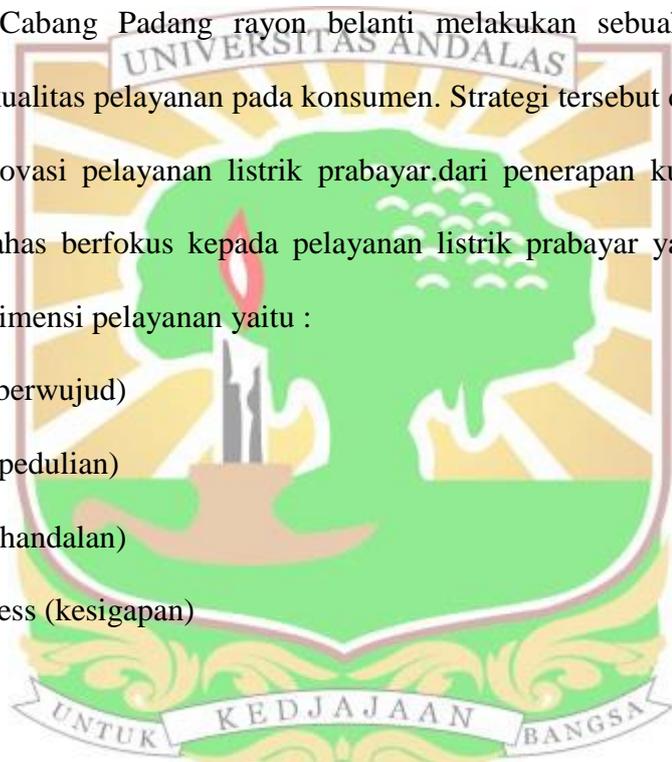
PT. PLN Cabang Padang rayon belanti melakukan sebuah strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada konsumen. Strategi tersebut dilakukan dengan menciptakan inovasi pelayanan listrik Prabayar, dari penerapan kualitas pelayanan jasa yang di bahas berfokus kepada pelayanan listrik Prabayar yang dapat diukur berdasarkan 5 dimensi pelayanan yaitu :

- a. Tangibility (berwujud)
- b. Empathy (kepedulian)
- c. Reability (kehandalan)
- d. Responsiveness (kesigapan)

#### **5.2 Saran**

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang ada, dengan melihat prospek pelayanan publik kedepan, maka penulis dapat mengemukakan saran – saran sebagai berikut:

- 1) PT.PLN Cabang Padang diharapkan bisa lebih meningkatkan kualitas pelayanan jasa kepada masyarakat khususnya pada para pelanggan PLN, terutama dalam hal kenyamanan dalam berkomunikasi dalam menyampaikan informasi.



- 2) Kantor PLN cabang Padang rayon belanti diharapkan bisa lebih selektif, cepat, dan tanggap, dalam mengatasi terjadinya kesalahan yang dikeluhkan pelanggan.
- 3) PT. PLN diharapkan lebih meningkatkan pelayanan customer service, agar dapat mudah dihubungi oleh pelanggan dan responsive.

