

BAB VI

PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan saran yang dapat diberikan dari penelitian yang telah dilakukan.

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian Tugas Akhir yang telah dilakukan ini adalah :

1. Tingkat kepuasan pelanggan PT PLN secara keseluruhan terhadap layanan PLN *Mobile* didapatkan *extent of satisfaction* (SI) berada pada rentang nilai 0,04 sampai 0,7 dengan rata-rata 0,30 dengan interpretasi tidak dapat menerima, untuk dimensi *reliability* nilai SI rata-rata 0,2 dengan interpretasi tidak dapat menerima, dimensi *responsiveness* nilai SI rata-rata 0,1 dengan interpretasi tidak dapat menerima, dimensi *access* nilai SI rata-rata 0,5 dengan interpretasi kurang memuaskan, dimensi *assurance or trust* nilai SI rata-rata 0,3 dengan interpretasi tidak dapat menerima, dimensi *security or privacy* nilai SI rata-rata 0,4 dengan interpretasi tidak dapat menerima, dimensi *ease of navigation* nilai SI rata-rata 0,5 dengan interpretasi kurang memuaskan, dimensi *site aesthetic* nilai SI rata-rata 0,5 dengan interpretasi kurang memuaskan, dimensi *customization or personalization* nilai SI rata-rata 0,2 dengan interpretasi tidak dapat menerima, dimensi *price knowledge* nilai SI rata-rata 0,1 dengan interpretasi tidak dapat menerima, dan dimensi *flexibility* nilai SI rata-rata 0,1 dengan interpretasi tidak dapat menerima. Dari 30 indikator terdapat 21 indikator berada pada kategori *must be*, 3 indikator pelayanan termasuk kedalam kategori *attractive*, 5 indikator pelayanan termasuk kedalam kategori *one dimensional*, dan 1 indikator termasuk kedalam kategori *indifferent*. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat 21 indikator yang

diharapkan oleh pelanggan untuk diperbaiki sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Rekomendasi prioritas perbaikan layanan PLN *Mobile* yaitu memberikan kejelasan informasi untuk setiap layanan pada PLN *Mobile*, peningkatan kemampuan PLN *Mobile* dalam proses permohonan dan pengaduan pelanggan, peningkatan kemampuan akses PLN *Mobile* oleh pelanggan, peningkatan kepercayaan pelanggan terhadap layanan PLN *Mobile*, peningkatan kemampuan PLN *Mobile* dalam menyelesaikan pengaduan pelanggan, peningkatan kemampuan PLN *Mobile* untuk menjaga kerahasiaan informasi pelanggan, memberikan kemudahan dalam mengakses layanan yang tersedia pada PLN *Mobile*, peningkatan kemampuan PLN *Mobile* untuk memberikan informasi terkait permohonan dan pengaduan, kejelasan informasi untuk biaya listrik yang ditagihkan pada layanan PLN *Mobile*, dan ketersediaan menu untuk perubahan data pelanggan pada layanan PLN *Mobile*.

6.2 Saran

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah Penelitian ini juga dapat diterapkan pada penelitian untuk menentukan kualitas pelayanan yang diberikan, seperti Bank, Rumah sakit, dan lainnya yang saat ini telah memanfaatkan teknologi dalam proses pelayanan.