

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari penjelasan yang telah disajikan diatas pada setiap halamannya mengenai Kualitas Pelayanan Jasa pada PT. PLN (Persero) UP3 Payakumbuh. Maka penulis dapat menarik kesimpulan yaitu:

1. Aspek dari berwujud meliputi fasilitas pada PT. PLN (Persero) UP3 Payakumbuh, dimana memiliki fasilitas yang lengkap seperti computer, laptop, telepon, mesin fotokopi, dan scanner untuk mendukung proses pelayanan. Pakaian karyawan yang rapi, tempat parkir yang khusus, termasuk area terpisah untuk wanita memastikan lingkungan yang professional dan nyaman bagi pelanggan dan karyawan.
2. Aspek keandalan ditunjukkan melalui layanan yang cepat dan akurat PT. PLN (Persero) UP3 Payakumbuh telah meningkatkan kecepatan layanan dengan menawarkan aplikasi online, dan menelepon call center 123. Proses yang efektif dan efisien ini mengurangi antrian panjang dan meningkatkan kualitas layanan.
3. Aspek daya tanggap ditunjukkan melalui kesediaan PT. PLN (Persero) UP3 Payakumbuh untuk membanyu dan memberikan pelayanan yang tepat, cepat dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Aspek jaminan berwujud perilaku karyawan dalam menumbuhkan kepercayaan kepada pelanggan. Dalam aspek ini menjadi kebutuhan utama bagi karyawan dalam menjalankan pelayanan kepada pelanggan.
5. Aspek Empati perhatian secara individu yang perusahaan beri kepada pelanggan, seperti dalam hal untuk menghubungi perusahaan tanpa memandang status sosial pelanggan.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang telah penulis sampaikan. Ada saran yang dapat bermanfaat bagi pihak PT. PLN (Persero) UP3 Payakumbuh dalam meningkatkan kualitas pelayanannya agar lebih baik lagi. Pada aspek Keandalan (*reliability*), ketepatan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan agar ditingkatkan lagi, agar kepuasan layanan dirasakan secara menyeluruh oleh pelanggan PT. PLN (Persero) UP3 Payakumbuh.