

BAB V PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan *customer relations* terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero), peneliti menggunakan kuesioner sebagai alat mengumpulkan datanya, dan kemudian diolah dengan menggunakan SPSS versi 21. Diketahui nilai korelasi (R) = 0,659 dan nilai R square = 0,435 maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan *Customer Relations* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Berdasarkan hasil perhitungan uji hipotesis diketahui t hitung > 8,241 t tabel yaitu 1,658, maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti hasil yang diperoleh menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan *customer relations* memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

V.2 Saran

Pada hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Relations* PT. PLN (Persero) Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan (Survei terhadap warga perumahan Kp. Grogol RW 02 Depok) berikut ini akan dikemukakan beberapa saran yang dianggap relevan dengan penelitian. Saran tersebut antara lain sebagai berikut :

1. Sebaiknya PT. PLN (Persero) dapat menambah cara pembayaran yang lebih memudahkan masyarakat yang belum mengetahui pembayaran tagihan listrik melalui ATM, koperasi dan Bank dengan menyediakan pembayaran yang memudahkan masyarakat.
2. PT. PLN (Persero) seharusnya dapat memperbanyak menyediakan pembayaran yang berbentuk voucher pulsa listrik yang dimana dilakukan dengan memperbanyak agen voucher pulsa di berbagai titik daerah.