

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan listrik prabayar di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Gedangan.
2. Harga tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan listrik prabayar di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Gedangan.
3. Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan listrik prabayar di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Gedangan.
4. Lokasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan listrik prabayar di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Gedangan.
5. Produk, Harga, Promosi dan Lokasi secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan listrik prabayar di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Gedangan.
6. Produk merupakan variabel yang paling dominan atau paling berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan listrik prabayar di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Gedangan.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan yang sudah dilakukan, maka berikut ini adalah saran yang dapat peneliti berikan:

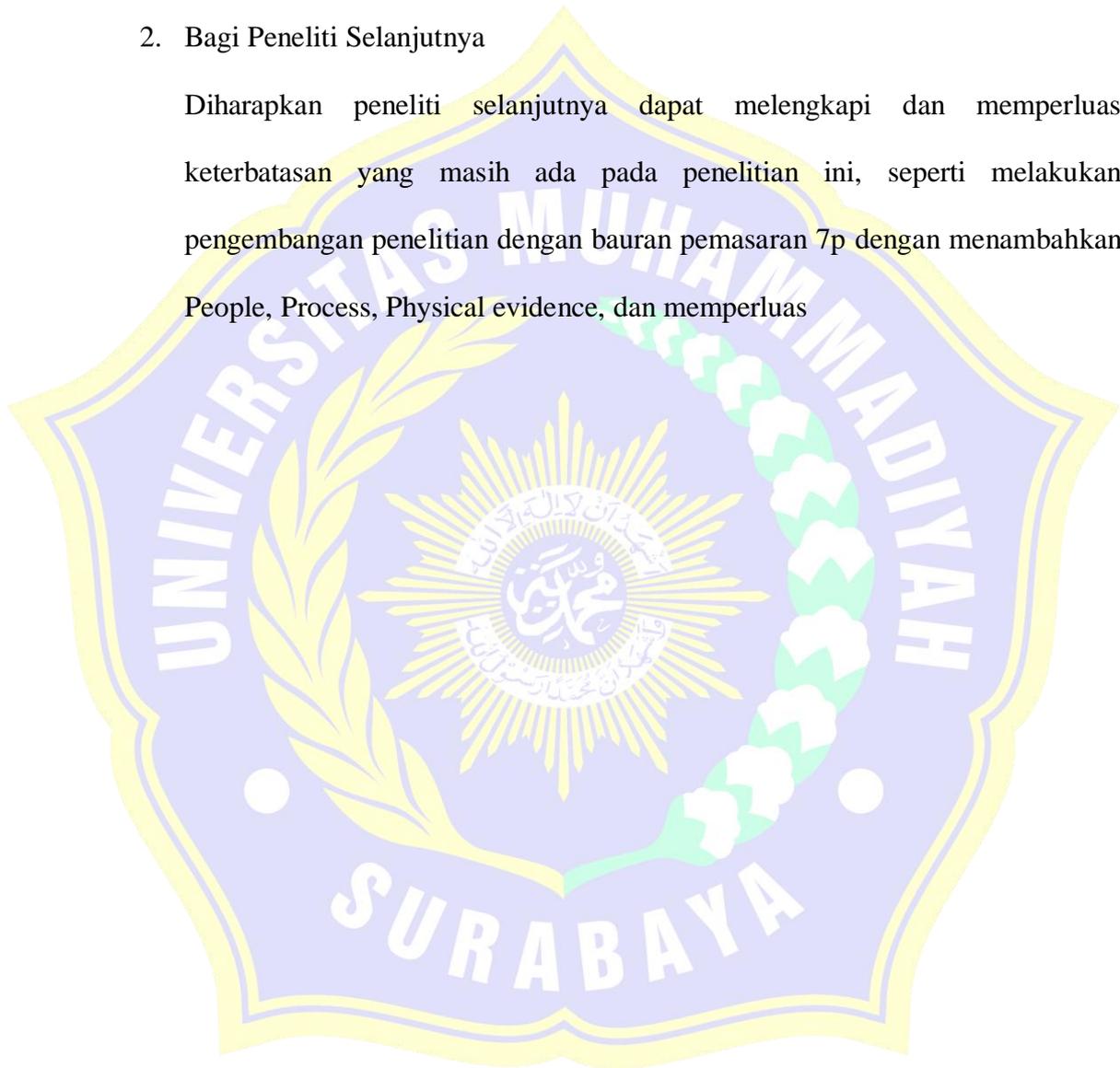
1. Bagi pihak Perusahaan

- a) Berdasarkan hasil penelitian dan temuan yang menunjukkan bahwa produk berdampak pada kepuasan pelanggan tagihan listrik Prabayar, PLN dapat meningkatkan kualitas produk dengan membuat aplikasi smartphone yang dapat terhubung ke meteran Prabayar untuk memudahkan pelanggan melakukan pengisian token.
- b) Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan menunjukkan bahwa harga tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk listrik Prabayar, untuk harga listrik per kWh, PLN tidak memiliki kewenangan karena pemerintah menetapkan harga listrik per kWh. PLN dapat menambahkan kupon token awal gratis untuk pelanggan migrasi bagi pelanggan listrik pascabayar yang ingin beralih ke Prabayar..
- c) Berdasarkan hasil penelitian dan temuan bahwa promosi mempengaruhi kepuasan pelanggan tagihan listrik Prabayar, PLN dapat menggenjot promosi dengan memberikan promosi gratis untuk memverifikasi instalasi pelanggan yang akan pindah karena meteran Prabayar sendiri rawan kebocoran listrik, sehingga pelanggan pascabayar yang akan pindah akan merasa nyaman dan aman.
- d) Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan menunjukkan bahwa lokasi tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan listrik Prabayar karena perpindahan dapat dilakukan di aplikasi PLN Mobile tanpa harus ke lokasi, dan pembelian token listrik Prabayar juga dapat dilakukan melalui pembayaran elektronik dan marketplace tanpa harus ke lokasi unit layanan pelanggan PLN Gedangan.
- e) Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa produk merupakan variabel yang paling dominan atau berpengaruh terhadap kepuasan

pelanggan terhadap tagihan listrik Prabayar di unit pelayanan pelanggan PLN Gedangan. PLN harus lebih fokus meningkatkan kualitas produknya agar lebih awet karena meter LPB yang ada saat ini mudah rusak dan tidak awet, hal ini terlihat dari data keluhan pelanggan listrik Prabayar yang masih menempati urutan kedua tertinggi setelah Pascabayar.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat melengkapi dan memperluas keterbatasan yang masih ada pada penelitian ini, seperti melakukan pengembangan penelitian dengan bauran pemasaran 7P dengan menambahkan People, Process, Physical evidence, dan memperluas



populasi dengan responden listrik Prabayar se-Surabaya dan meningkatkan jumlah sampel menjadi sampel yang lebih lengkap

