

BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan uraian dari bab sebelumnya maka penelitian tentang persepsi pelanggan pada kualitas pelayanan listrik Prabayar PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah menghasilkan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

4.1 KESIMPULAN

1. Kualitas pelayanan listrik Prabayar di PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah menunjukkan pelayanan yang berkualitas. Hal ini terlihat dari analisis indikator kualitas pelayanan *reliability*, *responiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* berada pada kategori berkualitas.
2. Pada indikator *reliability* berada pada kategori berkualitas, ditunjukkan dengan nilai 90%. Pelanggan dilayani sesuai dengan standar yang sudah ada di PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah. Petugas yang bersikap ramah kepada pelanggan dan juga petugas dapat diandalkan saat melayani membuat pelanggan puas.
3. Pada indikator *responsiveness* berada pada kategori berkualitas, ditunjukkan dengan nilai 85%. Dalam melayani pelanggan, petugas pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah cepat dan

selalu merespon keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Dari indikator ini masih ada beberapa pernyataan yang menunjukkan pada kategori tidak baik. Petugas kurang tanggap dalam menangani keluhan jika keluhan di lakukan malam hari.

4. Pada indikator *assurance* berada pada kategori berkualitas, ditunjukkan dengan nilai 80%. Petugas pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah bersikap sopan dan juga memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan. Tetapi ada beberapa pernyataan indikator *assurance* ini yang menunjukkan pada kategori cukup. Karena masih ada pelanggan yang merasa janji yang diberikan petugas pelayanan terkait penanganan keluhan tidak sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.
5. Pada indikator *empathy* berada pada kategori berkualitas, ditunjukkan dengan nilai 77,5%. Petugas selalu memberikan perhatian kepada pelanggan serta berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan. Namun ada pernyataan di indikator *empathy* yang menunjukkan kategori rendah, dimana pelanggan merasa petugas tidak memahami kesulitan dari pelanggan.
6. Pada indikator *tangible* berada pada kategori berkualitas, ditunjukkan dengan nilai 97,5%. Penampilan petugas rapi berseragam juga kenyamanan tempat yang diberikan PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah membuat pelanggan nyaman.

4.2 SARAN

1. Perlu adanya pelatihan untuk pegawai bagian *customer service* dan *call center* tentang dasar- dasar pelayanan, dengan adanya pelatihan yang diberikan pada bagian *customer service* dan *call center* dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan memuaskan pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah
2. Perlu adanya penjelasan dan pemahaman kepada pelanggan tentang tingkat mutu pelayanan yang diterapkan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah agar pelanggan paham atas SOP yang dilakukan oleh petugas pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah.