

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan pada PT PLN (Persero) ULP Langsa, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa:

1. Dari hasil perhitungan nilai *servqual* diperoleh nilai *gap* dengan keseluruhan item pernyataan yaitu -0.71, hal ini menandakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PLN saat ini masih belum mampu memberikan pelayanan secara maksimal kepada pelanggan. Maka perlu dilakukan perbaikan dibebberapa atribut pelayanan agar sesuai dengan yang diharapkan pelanggan.
2. Berdasarkan pengukuran terhadap 5 dimensi *Servqual*, didapatkan hasil bahwa kelima dimensi atribut kualitas pelayanan memiliki nilai dibawah 0 dengan urutan *gap* paling besar, yaitu dimensi *Reliability* (Keandalan) dengan *gap* -1.01, dimensi *Reliability* (Keandalan) dengan *gap* -1.01, dimensi *Responsivness* (Daya Tanggap) dengan *gap* -0.86, dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) dengan *gap* -0.62, dimensi *Assurance* (Jaminan) dengan *gap* -0.56, dan dimensi *Emphaty* (Empati) dengan *gap* -0.55. Artinya urutan dimensi kualitas pelayanan inilah yang harus menjadi perhatian dan menjadi prioritas untuk dievaluasi dan ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya oleh pihak PLN.
3. Berdasarkan analisis SWOT yang telah dilakukan, didapatkan bahwa strategi utama yang digunakan adalah strategi SO (*Strength-Opportunity*) yaitu :
  - a. Mempertahankan SDM dengan kinerja yang baik
  - b. Memanfaatkan perkembangan pembangunan daerah untuk menambah jumlah pelanggan
  - c. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan

#### 5.2 Saran

Dari hasil penelitian ini maka penulis mengusulkan beberapa saran, untuk penelitian ini dan penelitian selanjutnya sebagai berikut:

1. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan hendaknya pihak manajemen lebih memfokuskan perhatiannya pada dimensi yang mempunyai ranking prioritas tinggi dalam hal ini adalah dimensi *Reliability* (kehandalan) dan dimensi *Responsivness* (Daya Tanggap).
2. Dalam penelitian tentang kualitas pelayanan ini hanya dilakukan dengan integrasi metode SERVQUAL, diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat mengembangkan lagi baik dari segi dimensi kualitas yang digunakan, atribut yang menjadi pengukuran, serta metode dan tool dalam menganalisis kualitas pelayanan yang ada di PLN ULP Langsa. Serta strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan PLN terkait kualitas sumber daya manusia dan hubungan antara karyawan dengan pelanggan agar terjadi komunikasi yang berkualitas serta berorientasi pada kepuasan pelanggan.