

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Setelah data – data yang telah diperoleh dari berbagai sumber, diolah dan dianalisis oleh peneliti, maka dapat disimpulkan beberapa hal yaitu:

1. kepuasan pelanggan ULP Langsa sebesar 99,80 %, berarti konsumen merasa “sangat puas”. Atribut yang perlu dipertahankan pada kuadran I (Kesungguhan para Karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan) dan pada kuadran II yaitu :
  - a. Penataan interior dan eksterior ULP Langsa sangat menarik
  - b. Parkiran motor / mobil di ULP Langsa luas dan rapi
  - c. Para Karyawan yang selalu memberikan senyum dan sapa kepada pelanggan yang berkunjung.
  - d. Keramahan Karyawan dalam melayani pelanggan sudah cukup baik Kemampuan pihak ULP Langsa dalam menanggapi keluhan / kritik / saran dari pelanggan.
  - e. Karyawan terampil dalam menangani pelanggan.
  - f. Karyawan mampu berkomunikasi yang baik kepada pelanggan

Agar kepuasan pelanggan tetap menjadi prioritas utama bagi ULP Langsa.

2. Analisis dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) kepuasa pelanggan ULP yang di peroleh sebesar 71,96%. Berada di rentang 60% - 80% yang berarti, secara indeks kepuasan pelanggan di ULP Langsa pada kriteria “puas”.
3. Hasil kepuasan pelanggan menggunakan metode IPAN yaitu 99,80% sedangkan menggunakan metode CSI yaitu 71,96%.

Meskipun demikian pihak ULP PLN Langsa harus terus memberikan layanan yang terbaik kepada pelanggan dan melakukan perubahan-perubahan secara nyata agar kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat dirasakan dan kepuasan pelanggan selalu diutamakan dalam setiap upaya yang diberikan oleh ULP PLN Langsa.

## 5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran untuk meningkatkan kinerja pelayanan ULP PLN Langsa agar dapat terus memberikan kepuasan konsumen terhadap pelayanannya. Saran-saran tersebut antara lain sebagai berikut :

1. Pihak ULP PLN Langsa terus mengevaluasi dan terus memberikan yang terbaik kepada pelanggan. Serta terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan agar mereka yang berkunjung selalu merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
2. Pihak ULP PLN Langsa memperhatikan dan memperbaiki atribut-atribut yang dinilai kinerjanya masih dirasakan kurang, seperti fasilitas ULP PLN Langsa, kondisi fisik bangunan, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan lingkungan dalam dan luar ULP PLN Langsa, lingkungan dan sarana pendukung, penampilan karyawan, dan kepuasan layanan dengan fasilitas yang ada di dalam ULP PLN Langsa.
3. Peneliti lebih banyak dalam mengevaluasi atribut-atribut yang ada pada ULP PLN Langsa yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sehingga akan diperoleh hasil kepuasan yang diharapkan oleh pelanggan.