

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dalam penelitian ini dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel Bukti Langsung (X_1) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) PT. PLN (Persero) Gresik, Kecamatan Gresik.
2. Variabel Keandalan (X_2) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) PT. PLN (Persero) Gresik, Kecamatan Gresik.
3. Variabel Daya Tanggap (X_3) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) PT. PLN (Persero) Gresik, Kecamatan Gresik.
4. Variabel Jaminan (X_4) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) PT. PLN (Persero) Gresik, Kecamatan Gresik.
5. Variabel Kepedulian (X_5) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) PT. PLN (Persero) Gresik, Kecamatan Gresik.

5.2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis, pembahasan dan kesimpulan penelitian, maka merekomendasikan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Bukti langsung, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan dan Kepedulian berkaitan dengan kualitas layanan di perusahaan harus tetap di pertahankan dan ditingkatkan karena hal tersebut akan meningkatkan kepuasan pelanggan listrik prabayar di PT.PLN (Persero) Gresik.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk menambah variabel-variabel yang lainnya seperti Inovasi, Kualitas Produk, Harga, Nilai Pelanggan. Serta menggunakan teknik analisis yang berbeda seperti analisis jalur. Menjadikan variabel kepedulian sebagai variabel intervening. Peneliti selanjutnya diharapkan mencoba menggali aspek-aspek yang belum dibahas dalam penelitian ini sebagai pengembangan penelitian.