

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini menggunakan metode *service quality* dalam pengukuran tingkat kualitas pelayanan PLN Mobile terhadap kepuasan pelanggan di PT. PLN (Persero) Rayon Kayuagung. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dalam penelitian ini diambil kesimpulan bahwa setelah dilakukan analisis didapatkan nilai kualitas layanan sebesar 0.39. Dari hasil tersebut menyatakan bahwa kualitas layanan dari PLN Mobile hampir sudah sepenuhnya memenuhi harapan pengguna layanan. Akan tetapi masih ada pelayanan yang masih belum memenuhi harapan pengguna layanan maka dari itu kualitas layanan perlu ditingkatkan. Seperti dukungan fasilitas yang ada di layanan PLN Mobile dan fitur-fitur PLN Mobile, keamanan data yang ada di layanan PLN Mobile, masukan/pengertian tentang keluhan yang dihadapi pelanggan dan menu-menu PLN Mobile sangat diperlukan dalam penggunaan sistem untuk mendukung lancarnya pelayanan.

#### **5.2 Saran**

Saran dari penulis untuk pihak PT.PLN (Persero) Rayon Kayuagung dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar PLN Mobile dapat diterima dengan baik dan pengunjung merasa pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, pihak PT.PLN (Persero) Rayon Kayuagung perlu melakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kualitas layanan PLN Mobile pada dimensi *tangibles* sebaiknya harus ditingkatkan lagi dan harus diperbaiki karena yang berkaitan dengan dukungan fasilitas yang ada di layanan PLN Mobile dan fitur-fitur PLN Mobile, karena dukungan fasilitas pada PLN Mobile dan fitur-fitur PLN Mobile sangat diperlukan dalam penggunaan sistem dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan

penggunanya.

2. Pada dimensi *Assurance* sebaiknya perlu ditambahkan lagi sistem keamanannya terutama pada data yang ada pada PLN Mobile pengguna tersebut. Agar pengguna bisa merasa lebih aman dan nyaman dalam menggunakan PLN Mobile.
3. Pada dimensi *empathy* harus memerlukan perhatian dari pengelola PLN Mobile dan harus diperbaiki karena yang berkaitan dengan masukan atau pengertian tentang keluhan yang dihadapi pelanggan dan menu-menu PLN Mobile, karena masukan atau pengertian tentang keluhan yang dihadapi pelanggan dan menu-menu PLN Mobile sangat diperlukan dalam penggunaan sistem agar dapat diterima dengan baik oleh penggunanya.