

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada penelitian yang telah dilakukan penulis pada pelanggan di PT.PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Kopo Bandung, untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima terhadap pencitraan petugas pelayanan teknik (yantek), maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran secara umum efektivitas pelayanan prima yang diberikan petugas pelayanan teknik (yantek) di PT.PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Kopo Bandung dapat dikatakan sedang, hal tersebut dapat terlihat dari analisis deskriptif pelayanan prima pada hasil jawaban responden variabel X ada pada kriteria sedang. Hasil penelitian ini diukur melalui beberapa indikator, yaitu: kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), Tanggung jawab (*Accountability*). Berdasarkan pada indikator-indikator tersebut, diketahui bahwa indikator sikap (*attitude*) memperoleh skor tertinggi sedangkan pada indikator kemampuan (*ability*) masih dalam tingkat rendah.
2. Gambaran secara umum gambaran tingkat pencitraan petugas pelayanan teknik (yantek) di PT.PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Kopo Bandung dapat dikatakan berada pada tingkat sedang. Hasil penelitian ini diukur melalui beberapa indikator, yaitu: Kepegawaian (*Personality*), Reputasi (*Reputation*), Nilai (*Values/Ethics*), dan Identitas Perusahaan (*Corporate Identity*). Berdasarkan pada indikator-indikator tersebut, diketahui

bahwa indikator Kepegawaian (*Personality*) memperoleh skor tertinggi sedangkan indikator Nilai (*Values/Ethics*) masih dalam tingkat rendah.

3. Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan data yang diperoleh terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari Pelayanan Prima terhadap Pencitraan pada bagian Pelayanan Teknik (Yantek) di PT.PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Kopo Bandung.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis dan melihat hasil penelitian tersebut, maka penulis memberikan rekomendasi mengenai Pelayanan Prima dan Pencitraan pada bagian Pelayanan Teknik (Yantek) sebagai berikut:

1. Salah satu indikator pada variabel pelayanan prima yaitu indikator kemampuan (*ability*) masih dalam tingkat kurang efektif. Untuk mengatasi hal tersebut, penulis merekomendasikan untuk lebih memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan dalam menangani gangguan pelanggan sesuai dengan SOP Pelaksanaan Diteksi Gangguan SKTM PT PLN (Persero).
2. Salah satu indikator pada variabel pencitraan yaitu indikator Nilai (*Values/Ethics*) masih dalam tingkat rendah. Untuk mengatasi hal tersebut, penulis merekomendasikan untuk perusahaan agar lebih meningkatkan nilai-nilai dan filosofi yang dianut perusahaan, keramahan pelayanan, gaya kerja, dan komunikasi baik internal perusahaan maupun interaksi dengan pihak luar.
3. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, pelayanan prima mempunyai pengaruh yang positif terhadap pencitraan petugas pelayanan teknik (yantek) PT PLN (Persero) UPJ Kopo Bandung. Oleh karena itu,

petugas pelayanan teknik (yantek) PT.PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Kopo Bandung harus mempertahankan tingkat pencitraan dengan mempertahankan pelayanan prima dengan memperhatikan faktor-faktor lain yang berpengaruh pada pencitraan.

