

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian tentang Pengaruh Penerapan *Total Quality Service* Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bandung Timur (Survey pada pelanggan rumah tangga di Kecamatan Cibeunying Kidul) dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan *Total Quality Service* yang dilakukan secara keseluruhan cukup baik yang dimana perusahaan memiliki strategi dalam pelayanan, suatu sistem pelayanan dan sumber daya manusia yang sesuai dengan bidangnya sebagai ujung tombak dalam menjalankan strategi dan sistem pelayanan yang diterapkan oleh perusahaan. Dengan ditetapkannya sasaran mutu juga dapat meningkatkan kinerja karyawannya agar lebih fokus pada konsumen dalam rangka peningkatan kepuasan pelanggan.
2. Tingkat kepuasan pelanggan PT.PLN (Persero) UPJ Bandung Timur di Kecamatan Cibeunying Kidul dapat dikatakan cukup puas, maka dari itu perusahaan dapat dengan mempertahankan kinerjanya dalam beberapa aspek pelayanan seperti sambungan listrik yang dirasakan sudah cukup baik, jaminan perusahaan yang dinilai cukup baik, kondisi instalasi listrik yang dinilai cukup baik, lokasi kantor pelayanan yang dinilai strategis, kondisi kantor pelayanan yang dinilai nyaman, lokasi kantor pembayaran rekening yang strategis, sistem pembayaran yang mudah, petugas yang

sopan dalam menghadapi pelanggan, tingkat pengetahuan petugas yang cukup baik dalam memberikan informasi, tingkat pengetahuan petugas dalam menghadapi keluhan pelanggan sudah cukup baik dan kinerja petugas dalam mencatat KWH meter sudah cukup baik.

3. Hasil perhitungan secara statistik menunjukkan bahwa *Total Quality Service* memiliki pengaruh sedang terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik penerapan *Total Quality Service* maka kepuasan pelanggan akan meningkat pula, begitu pula sebaliknya.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dibuat, maka saran yang dapat penulis ajukan adalah:

1. Perusahaan harus memaksimalkan penerapan TQS agar pelanggan lebih puas, hal tersebut dapat dilakukan dengan cara harus tercapainya sasaran mutu yang telah ditetapkan yang selama ini belum semua elemen yang ada dapat tercapai.
2. Perusahaan diharapkan meningkatkan lagi kinerjanya dalam hal penetapan tarif dasar listrik, sistem atau prosedur pelayanan pasang baru, sistem atau prosedur pelayanan perubahan daya, sistem atau prosedur pelayanan perubahan daya, tingkat kecepatan pelayanan pasang baru, kemudahan menghubungi petugas ketika ada gangguan, serta kecepatan dan kesigapan petugas dalam menangani gangguan, sehingga perusahaan

diharapkan meningkatkan kinerjanya agar terciptanya kepuasan pelanggan yang optimal.

3. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, ada baiknya perusahaan membuat suatu sistem pelayanan yang lebih sederhana dan tingkat kecepatan sistem pelayanann yang relatif cepat seperti halnya yang dicetuskan dalam sasaran mutu, serta mengadakan pelatihan bagi petugas lini depan sehingga kinerja mereka dapat ditingkatkan yang akan berpengaruh kepada pelayanan yang mereka berikan sehingga akhirnya pelanggan merasakan kepuasan.
4. Adapun saran unruk penelitian yang serupa pada masa yang akan datang adalah sebaiknya dalam meneliti tingkat kepuasan pelanggan tidak hanya meneliti pada satu golongan pelanggan saja tetapi berbagai macam golongan pelanggan yang ada yang belum diteliti seperti golongan pelanggan sosial, golongan pelanggan pemerintahan dan golongann pelanggan bisnis.