

## BAB V PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan kuisioner terdapat keluhan pelanggan listrik Prabayar yang dapat diterjemahkan menjadi 20 *voice of customer*. Dari 20 *voice of customer* tersebut dikelompokkan menjadi 5 bagian menurut *service quality* yaitu *Tangible, Assurance, Responsiveness, Reliability, dan Empathy*
2. Atribut-atribut pelayanan jasa listrik Prabayar yang perlu ditingkatkan berdasarkan tingkat kepentingan (*raw weight*):
  - a. Nilai terbesar pertama yang didapat dari perhitungan ialah pada atribut no.1, 16 dan 17 dengan nilai *raw weight* sebesar 0,0600-0,0650
  - b. Nilai terbesar kedua yang didapat dari perhitungan ialah pada atribut no. 4, 5, 9, 10, 11, 13, 14, dan 18 dengan nilai *raw weight* sebesar 0,0550-0,0599
  - c. Nilai terbesar ketiga yang didapat dari perhitungan ialah pada atribut no. 3, 6, 7, 8, 12, 19, dan 20 dengan tingkat *raw weight* sebesar 0,050-0,0549
3. Beberapa rekomendasi yang dapat dilakukan oleh pihak PLN sesuai dari prioritas perhitungan *Quality Function Deployment* antara lain: Penerapan sistem laporan callback, peningkatan kualitas meteran listrik Prabayar secara menyeluruh, adanya tes evaluasi pelayanan karyawan/pegawai PLN secara berkala, evaluasi mengenai solusi terhadap keluhan pelanggan, pengiriman informasi langsung ke konsumen secara berkala, penerapan sistem online untuk pengaduan keluhan pelanggan setiap wilayah rayon, peningkatan layanan call center, perbaikan website resmi PLN, perluasan unit penjual pulsa/token, pembuatan SOP dalam pelayanan pelanggan, mengadakan kompetisi antar pegawai, maintenance jaringan secara berkala, penambahan cermin serta standart berpakaian dalam melayani pelanggan pada pintu keluar(belakang) pegawai dan ruangan pegawai, dan pengeffisienan penjadwalan tenaga kerja lapangan.

## 5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Untuk penelitian selanjutnya sampel diambil dengan mempertimbangkan penggunaan untuk usaha/wiraswasta.
2. PLN dalam pengambilan keputusan hendaknya selalu mempertimbangkan *voice of customer* dan didukung dengan pelayanan yang merata.
3. Mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan matriks yang digunakan untuk menyempurnakan *quality function deployment* yang lebih baik lagi .
4. Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengintegrasikan antara model kano dengan *quality function deployment* agar dapat diketahui *attractive need* di samping *basic need* serta penggunaan metode swot untuk penyusunan strategi lebih lanjutnya.

