

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI

### PENUTUP

#### 1.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Biaya, terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan listrik Prabayar di Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan listrik Prabayar di Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi, karena Kualitas Pelayanan yang baik mampu memberikan kepuasan pelanggan tersebut seperti *Tangible*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance*. Hal tersebut bersifat positif dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan listrik Prabayar.
2. Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan listrik Prabayar di Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi, karena respon pelanggan tentang Kualitas Produk listrik Prabayar mampu memberikan bagaimana cara mengontrol pemakaian listrik yang hemat. Hal tersebut bersifat positif dan rata-rata dari pelanggan tersebut merasa lebih puas dalam menggunakan listrik Prabayar, sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam

menggunakan listrik Prabayar di Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

3. Biaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan listrik Prabayar di Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi, karena biaya mempermudah pelanggannya untuk berhemat dalam menggunakan pemakaian listrik dan sesuai dengan kemampuan ekonomi pelanggan tersebut, hal tersebut bersifat positif sehingga mempengaruhi Kepuasan pelanggan.
4. Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Biaya, terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan listrik Prabayar di Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Karena secara bersama-sama kualitas pelayanan yang baik, kualitas produk yang inovatif dan Biaya yang terjangkau bersifat positif yang mana ketiga variabel ini secara bersama-sama mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar.

## 6.2 Saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan sehubungan dengan hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Diharapkan pada PT. PLN (persero) cabang Kabupaten Kuantan Singingi khususnya untuk masyarakat Desa Sako Kecamatan Pangean selalu dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, agar Kepuasan Pelanggan

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengguna Listrik Prabayar Pada Masyarakat di Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi dapat terus terjaga.

2. Pengaruh Kepuasan Pelanggan pengguna Listrik Prabayar pada masyarakat di Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sebesar 66,5%. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 33,5% dipengaruhi oleh faktor lain. Perlu dilakukan penelitian lanjutan dengan menggunakan variabel-variabel lain agar dapat terlihat dan diketahui variabel apa saja selain kualitas pelayanan, kualitas produk dan biaya yang mempengaruhi atau mempunyai hubungan dengan peningkatan kepuasan pelanggan pengguna Listrik Prabayar pada masyarakat di Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.