

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang 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. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Setelah penulis melakukan analisis dan pembahasan secara menyeluruh, maka dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Hasil uji regresi linear sederhana diolah dengan menggunakan komputer program SPSS diperoleh persamaan yaitu $Y = a + bX$ atau kepuasan pelanggan = $1,846 + 0,360X$. Dari hasil pengolahan data didapat persamaan regresi seperti di atas. Persamaan tersebut di dapat konstanta bernilai positif 1,846. Kemudian hipotesis dari hasil uji t didapat hasil t_{hitung} sebesar 18,114, berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($18,114 > 1,980$) yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan program listrik Prabayar pada Kantor Pelayanan Abai Siat. Selanjutnya dari pengujian koefisien determinasi diketahui nilai R Square sebesar 0,739. Artinya adalah bahwa sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebesar 73,9%. Sedangkan sisanya 26,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi ini.
2. Tinjauan ekonomi syariah terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Abai Siat diketahui tidak semua dimensi kualitas pelayanan yang diterapkan oleh Kantor Pelayanan Abai Siat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya sudah sesuai syariah, seperti reliabilitas

Hak Cipta Diindungi 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.

(*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) yang di satu sisi sudah sesuai dengan syariah dan di sisi lain belum. Namun untuk dimensi kualitas pelayanan seperti empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangibles*) yang diterapkan oleh Kantor Pelayanan Abai Siat sudah sesuai dengan syariah karena tidak ditemukan indikasi yang bertentangan dengan syariat islam.

B. Saran

Dari kesimpulan di atas, maka terdapat sejumlah saran yang dapat menjadi pertimbangan. Beberapa saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak petugas listrik prabayar Kantor Pelayanan Abai Siat hendaknya mempertahankan pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan dan terus berupaya meningkatkan pelayanan agar lebih baik lagi, serta hendaknya masih tetap terbuka menerima kritik dan saran dari berbagai pihak, agar dapat menampung dan memperbaiki hal-hal yang dikomplainkan pelanggan, demi memberikan kepuasan sesuai dengan apa yang diharapkan para pelanggan.
2. Bagi pelanggan listrik prabayar Kantor Pelayanan Abai Siat di Nagari Bonjol, agar senantiasa melakukan pengawasan bersama terhadap kinerja Kantor Pelayanan Abai Siat. Sehingga apa yang diinginkan pelanggan dapat sesuai dengan apa yang diberikan oleh penyedia jasa.
3. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti lebih dalam lagi demi penyempurnaan dalam melakukan penelitian.