

## BAB IV

### KESIMPULAN dan SARAN

#### 4.1 KESIMPULAN

Dapat disimpulkan dari pembahasan diatas bahwa kualitas pelayanan jasa produk listrik Prabayar yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Surabaya secara keseluruhan sudah menunjukkan kategori baik dan berkualitas. Hal ini terbukti dengan survei kualitas pelayanan jasa produk listrik Prabayar. Dalam mengukur tingkat kualitas pelayanan jasa produk listrik Prabayar PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Surabaya penulis menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan jasa menurut Kotler (2008) antara lain: *Tangibles* (bukti fisik), *Realibility* (kepercayaan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (Empati). Berdasarkan hasil tabulasi data yang sudah diolah dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

##### 1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Bukti Fisik dari pelayanan listrik Prabayar PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Surabaya dapat dikatakan baik. Hal ini terbukti dari ketersediaan perlengkapan kerja pegawai PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Surabaya dalam melayani pelanggan, selain itu sarana yang digunakan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Surabaya memiliki teknologi yang canggih untuk membantu pemasangan/instalasi listrik Prabayar kepada pelanggan.

##### 2. *Realibility* (Kepercayaan)

Kepercayaan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa terhadap produk listrik Prabayar dapat dikatakan baik. Hal ini terbukti dari survei kepuasan pelanggan listrik Prabayar bahwa pegawai PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Surabaya sudah memberikan pelayanan sesuai yang di janjikan dalam membantu pelanggan dengan segera, PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Surabaya juga memberikan kemudahan pelanggannya yang membutuhkan informasi tentang produk listrik Prabayar.