

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan evaluasi terhadap data penelitian yang dilakukan, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Bauran Pemasaran Jasa secara simultan berpengaruh terhadap penggunaan listrik Prabayar di Kecamatan Perbaungan.
2. Secara parsial Produk berpengaruh signifikan terhadap penggunaan listrik Prabayar di Kecamatan Perbaungan.
3. Secara parsial Harga berpengaruh signifikan terhadap penggunaan listrik Prabayar di Kecamatan Perbaungan.
4. Secara parsial Promosi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan listrik Prabayar di Kecamatan Perbaungan.
5. Secara parsial Tempat tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan listrik Prabayar di Kecamatan Perbaungan.
6. Secara parsial Orang tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan listrik Prabayar di Kecamatan Perbaungan.
7. Secara parsial Proses tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan listrik Prabayar di Kecamatan Perbaungan.

8. Secara parsial Bukti Fisik berpengaruh signifikan terhadap penggunaan listrik prabayar di kecamatan perbaungan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, maka diberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Pihak PT. PLN (Persero)

- a. PT. PLN (Persero) Rayon Perbaungan diharapkan mampu meningkatkan kualitas produk dengan melakukan pengecekan dan penggantian secara berkala material meteran listrik prabayar.
- b. PT. PLN (Persero) Rayon Perbaungan diharapkan untuk menyesuaikan tarif listrik agar pelanggan tidak merasa listrik prabayar lebih mahal dibandingkan pascabayar.
- c. PT. PLN (Persero) Rayon Perbaungan diharapkan untuk lebih banyak melakukan kerjasama dengan event-event organizer demi meningkatkan promosi listrik prabayar.
- d. PT. PLN (Persero) Rayon Perbaungan memberikan pelatihan demi meningkatkan keterampilan petugas dalam berkomunikasi yang baik kepada pelanggan.
- e. PT. PLN (Persero) Rayon Perbaungan diharapkan mampu memperbaiki kualitas proses, dimulai dari proses pengajuan,

pemasangan, dan penanganan terhadap keluhan pelanggan listrik prabayar.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, hendaknya menambah variabel-variabel lain yang dapat diperhatikan seperti persepsi masyarakat terhadap listrik prabayar, perilaku pelanggan pasca pembelian (*repurchase*) listrik prabayar, dan lain-lain guna menunjang keputusan pelanggan dalam menggunakan listrik prabayar di kecamatan perbaungan, sehingga tidak terbatas pada variabel bauran pemasaran jasa saja.