

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian di PT PLN (Persero) Area Bangka disimpulkan yaitu :

1. Selama tahun 2016 terdapat data kerusakan kwh meter prabayar sebanyak 31.469 unit di PT PLN (Persero) Area Bangka
2. Komposisi berdasarkan jenis kerusakan terbanyak pada meter prabayar tersebut disebabkan oleh : Baut patah , terbakar, kerusakan *Relay* , pulsa tidak berkurang, gagal isi token, boros pulsa, *keypad* rusak, *lcd blank* , kWh minus. (Data hasil rekap terlampir)
3. Hasil skor survei kuesioner terkait kualitas pelayanan pelanggan masuk kategori Puas/Setuju (PS), artinya pelanggan merasa puas terhadap kualitas pelayanan PLN terutama terkait kehandalan dan *responiveness*
4. Hasil skor survei kuesioner terkait kepuasan konsumen masuk kategori Tidak Puas/Tidak Setuju, artinya pelanggan prabayar tidak puas atau tidak setuju pada PLN terutama yang menyangkut biaya dan harga

5.2 Saran

Setelah disimpulkan berdasarkan data dan hasil penelitian maka peneliti ingin memberikan beberapa saran bagi peneliti selanjutnya sebagai berikut :

1. Terkait banyaknya permasalahan teknis dilapangan maka kiranya lebih disoroti lagi hal-hal yang menyangkut aspek pemasangan, pendistribusian
2. Lakukan kembali analisa penyebab kerusakan yang terjadi pada meter prabayar pelanggan untuk menentukan langka-langka perbaikan
3. Agar lebih detail lagi mengevaluasi jenis kerusakan berdasarkan usia meter prabayar yang rusak untuk mengetahui laju kegagalan dari Meter Prabayar tersebut
4. Perlu Pertimbangan Sebaran dari Tipe/Produk Meter Prabayar yang sejenis