

## 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