

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Audit Operasional berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan pelanggan pada PT PLN (Persero) Wilayah Bangka Belitung yang berarti bahwa semakin tinggi tingkat audit operasional akan meningkatkan efektivitas pelayanan pelanggan.
2. Pengendalian Internal berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan pelanggan pada PT PLN (Persero) Wilayah Bangka Belitung yang berarti bahwa semakin tinggi tingkat pengendalian internal yang dilakukan oleh perusahaan maka efektivitas pelayanan pelanggan yang diberikan akan semakin berkualitas.
3. Audit operasional dan pengendalian internal secara simultan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan pelanggan yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) Wilayah Bangka Belitung.

#### **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang harus diakui antara lain sebagai berikut:

1. Sampel dalam penelitian hanya mencakup PT PLN (Persero) Wilayah Bangka Belitung.

2. Penelitian ini menggunakan metode penyebaran kuesioner yang mempunyai keterbatasan berpotensi bias dan responden bisa mengartikan pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner secara berbeda dari yang dimaksud oleh peneliti.
3. Waktu penyebaran dan pengumpulan kuesioner yang kurang tepat karena dilakukan pada saat karyawan sedang sibuk dengan kerjaan mereka masing-masing sehingga untuk tingkat pengembalian kuesioner secara keseluruhan terbilang kecil.

## **5.2 Saran**

Saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan memperluas wilayah penelitian tidak hanya terfokus disatu objek penelitian saja, penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode wawancara atau magang ditempat yang diteliti. Sehingga peneliti benar-benar tahu situasi dan kondisi lapangan yang sebenarnya.
2. Peneliti yang selanjutnya agar lebih memperhatikan waktu penelitian yang tepat saat menyebarkan dan mengumpulkan kuesioner sehingga data yang dibutuhkan dapat akurasi yang tepat agar mudah dalam mengolah dan menganalisis data nantinya.
3. Pada penelitian ini variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen sebesar 73%, berarti ada pengaruh sebesar 27% dari variabel-variabel lain dimodel ini. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk meneliti

pengaruh variabel-variabel lain yang belum termasuk kedalam model regresi pada penelitian ini.

