

BAB IV

PENUTUP

1. Kesimpulan

A . Bukti Langsung (tangibles) Dalam peningkatan kepuasan pelanggan

Bukti langsung dalam pelayanan yang di berikan oleh petugas PLN Wilayah Mano sudah hampir maksimal hal ini di buktikan dengan penunjang dalam pelayanan yakni fasilitas fisik seperti memiliki gedung kantor beserta isinya, kendaraan roda dua dan empat, mesin, peralatan penunjang ,dan infrastruktur, perlengkapan kerja seperti kacamata hitam, helem safety, rompi petugas, sarung tangan, sepatu safety, full body harness , sarana komunikasi seperti surat, telephon dan email. Dalam segi pelayanan yang di berikan belum maksimal di karenakan PT. PLN Mano dalam segi infrastruktur belum memadai dan juga untuk sarana komunikasi belum di lengkapi dengan key sistem dan PMBX.

B. kehandalan dalam peningkatan kepuasan pelanggan

Kehandalan dalam peningkatan kepuasan pelanggan yang di berikan oleh petugas PLN Wilayah Mano sudah sangat maksimal hal ini di buktikan dengan : kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan seperti mengucapkan terimakasih sambil tersenyum saat pelanggan meninggalkan lokasi, selalu menggunakan tangan dengan telapak terbuka menghadap atas untuk menunjukan arah dan menjelaskan dengan sopan, selalu menyakan dengan sopan; kinerja pegawai seperti bertanggung jawab, kedisiplinan.

C. Daya tanggap dalam peningkatan kepuasan pelanggan

Daya tanggap dalam peningkatan kepuasan pelanggan yang di berikan oleh petugas PLN Wilayah Mano sudah maksimal hal ini di butikan dengan; karyawan menyelesaikan masalah dengan cepat seperti kemampuan petugas dalam melayani konsumen/pelanggan dengan cepat tanpa ada alasan; respon karyawan seperti segerah berdiri menyambut, melayani pelanggan dengan cepat dan focus, menanggapi keluhan pelanggan dengan segerah ,

menghindari untuk mengatakan saya tidak tau, tunggu saja nanti kami datang , segerah mengangkat telfon sebelum dering ketiga

D. jaminan dalam peningkatan kepuasan pelanggan

Jaminan dalam peningkatan kepuasan pelanggan yang di berikan oleh petugas PLN Wilayah Mano sudah sangat maksimal hal ini di buktikan dengan ; pengetahuan kariawan yakni pengetahuan secara pekerjaan dan pendidikan, secara pekerjaan seperti mengetahui segala permasalahan , mengetahui lokasi dan secara pendidikan petugas PLN Wilayah Mano memilik klasifikasi pendidikan yakni Tamatan SMA sebanyak 3 orang, SMK sebanyak 5 orang, S1 jurusan Elektro sebanyak 11 orang dan S1 jurusan ekonomi sebanyak 2 orang ; kemampuan karyawan seperti menguasai semua keterampilan yang di perlukan dalam semua bidang pekerjaan, focus dengan apa yang di kerjakan , jangan takut dengan semua hambatan selalu focus dengan tujuan pekerjaan; kesopanan seperti penampilan, sikap dan perilaku ,cara berpakaian , cara berbicara, gerak gerik, cara bertanya ; sikap seperti senyum salam sapa, utamakan kualitas sebelum kuantitas, perh atian semua detail pada semua bagian , pelayanan terbaik setiap hari.

E. Emphati dalam peningkatan kepuasan pelanggan

Sikap emphati dalam peningkatan kepuasan pelanggan yang di berikan oleh PT.PLN Wilayah Mano belum semaksimal hal ini di buktikan dengan pada kantor PLN Wilayah Mano hanya memiliki : kemudahan dalam pelayanan seperti tersedianya sarana dan prasarana yang memadai , belum di katakana maksimal karena pada PT PLN Wilayah Mano masih ada petugas PLN dalam pelayanannya masih bersifat Pilikasih,.

2. SARAN

A. bukti langsung dalam peningkatan kepuasan pelanggan

Untuk PT.PLN Wilayah Manado di sarankan untuk segera melengkapi sarana komunikasi yakni key sistem dan PMBX untuk memudahkan dalam pelayanan.

B. kehandalan dalam peningkatan kepuasan pelanggan

Untuk Petugas PLN Wilayah Manado di sarankan selalu handal atau lebih handal lagi dalam pelayanan, baik dari segi kemampuan memberikan pelayanan maupun kinerja pegawai.

C. Daya tanggap dalam peningkatan kepuasan pelanggan

Untuk petugas PLN Wilayah Manado di sarankan dalam sikap daya tanggap lebih baik lagi, baik dari segi karyawan menyelesaikan masalah dengan cepat, maupun respon karyawan

D. jaminan dalam peningkatan kepuasan pelanggan

Untuk petugas PT.PLN Wilayah Manado di sarankan lebih lagi meningkatkan pelayanannya baik dari segi pengetahuan karyawan, kemampuan karyawan maupun sikap dan perilaku petugas.

E. emphati dalam peningkatan kepuasan pelanggan

Untuk petugas PLN Manado di sarankan untuk lebih meningkatkan pelayanan baik dari segi kemudahan dalam pelayanan dan lebih menunjukkan perhatian pribadi dalam pelayanan

DAFTAR PUSTAKA

- Loina ,2001. Membina Hubungan baik dengan public. cv Lakolo. Jakarta .
- Tjiptono, Fandy.2014. pemasaran jasa – prinsip penerapan, dan penelitian CV Andi OFFEST. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2012 .strategi pemasaran. Yogyakarta. Andi
- Kuswandi, Bambang.2003. kepuasan pelanggan . Graha Ilmu. Yogyakarta
- Klungkung, soedarmo. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media
- Schiffman dan kanuk .2004. prilaku konsumen. Jakarta.indeks
- Husein, umar. 2005. Riset pemasaran dan Prilaku konsumen.jakarta. PT.Gramedia
- Nasution, M.N.2005. manajemen mutu terpadu: Total Quality managemen.Bogor. Galia Indonensia
- Santoso, R. 2003. Perilaku konsumen: teori dan penerapannya. Bandung. Refika
- A.Parasuraman.2001. the behaviorial consequences of service quality,jurnal of marketing.vol 60. Jakarta. Ghalia pustaka
- Martul,shadiqqin, 2004. Implementasi dimensi kualitas pelayanan konsumen.jakarta
- Sunyoto, usman . 2004. Pembangunan dan pemberdayaan masyarakat. Yogyakarta. Pustaka pelajar
- Margareta, 2003.kualitas pelayanan: teori dan aplikasi. Jakarta. Mandar maju
- Rambat, Lupiyoadi. Manajemen pemasaran jasa . Jakarta.salemba empat
- Sofyan s. 2006. Analisis kritis. Jakarta. Raja grafindo persada
- Rozy dan umi hastin 2013. Motivasi,kesehatan dan keselamatan kerja. Jakarta . garada
- Kotler, Philip.2008. manajemen pemasaran. Jakarta, erlangga
- Lijan, poltak sinambela. 2008. Reformasi pelayanan public. Jakarta. Bumi aksara
- Kasmir .2015. analisis laporan keuangan .jakarta.rajawali pers

Soeprahinto, John. 1996. Penilaian kinerja dan pengembangan karyawan. Yogyakarta. BPFE UGM

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2010. Manajemen sumber daya manusia perusahaan. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya

Lupoyadi, Rambat. 2013. Manajemen pemasaran jasa. Jakarta. Salemba empat

Salman. 2008. Manajemen SDM. Jakarta. Pustaka

Dulisetiawati. 2013. Pentingnya pengetahuan karyawan. Yogyakarta. Erlangga

Sobur, Alex. 2003. Psikologi umum. Bandung. Pustaka setia

Reber, S. A. 2010. Kamus psikologi. Yogyakarta. Pustaka pelajar

Hasibuan, H. 2005. Manajemen sumber daya manusia. Jakarta. Bumi aksara

Robins, Stephen P dan Judge Timothy. 2011. *Organizational behavior*. Jakarta. Salemba empat

Zuria, Nurul. 2007. Pendidikan moral dan budi pekerti dalam perspektif perubahan, Jakarta. Raja Grafindo persada

Adisusilo, Sutarjo. 2014. Pembelajaran nilai karakter. Jakarta. Rajawali Pers

Axia dan Baroni. 2009. Social psychology. USA. Allyn and Bacon Aviacom company. Karya

Brown dan Levinson. 2009. The languages of communication. New York. Hasing house

Syamsudin, Abin. 1997. Prilaku sosial pada siswa yang memiliki prestasi. Bandung. Remaja Rosdakarya

Ma'rat. 2000. Sikap manusia: perubahan serta pengukurannya. Bandung. Ghalia

Sukarno. 2010. Pendekatan belajar aktif di taman kanak-kanak. Jakarta. Depdiknas

Supryono, R. A. 2016. Akuntansi keperilakuan. Jakarta. Galeri persada

Depdagri-LAN. 2007. Modul kebijakan pelayanan publik diklat teknis pelayanan publik, akuntabilitas dan pengolahan mutu.

