

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Analisis Regresi Linear berganda dapat dirumuskan $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$ ($Y = 8,224 + 0,269X_1 + 0,368X_2$) Adapun penjelasan dari model persamaan Regresi Linear Berganda diatas adalah sebagai berikut:
 - a. Konstanta sebesar 8,224 menyatakan bahwa jika teknologi informasi dan kepuasan pelayanan diabaikan atau sama dengan nol, maka kepuasan pelanggan sebesar 8,224.
 - b. Koefisien regresi dari teknologi informasi adalah sebesar 0,269. Maksudnya adalah bahwa setiap kenaikan tingkat teknologi informasi sebesar satu poin maka kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan sebesar 0,269. Begitu juga sebaliknya, apabila teknologi informasi mengalami penurunan sebesar satu poin maka kepuasan pelanggan akan mengalami penurunan sebesar 0,269.
 - c. Koefisien regresi dari Kualitas pelayanan adalah sebesar 0,368. Maksudnya bahwa setiap kenaikan tingkat kualitas pelayanan sebesar satu poin maka kepuasan pelanggan akan mengalami penurunan sebanyak 0,386. Begitu juga sebaliknya apabila kualitas pelayanan mengalami penurunan satu poin maka kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan sebesar 0,368.
2. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,504 atau 50%. Besarnya nilai koefisien detriminasi tersebut menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri dari

teknologi informasi dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan sebesar 50% slebihnya dijelaskan melalui variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka dapat diberikan bebrapa saran kepada perusahaan sebagai berikut:

1. Perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanan seputar listrik Prabayar kepada pelanggan dan memberikan pelayanan yang baik, seperti memberikan respon yang sopan dan cepat apabila terjadi gngguan kelistrikan.
2. Perusahaan harus memperhatikan fasilitas fisik yang ada dengan cara menjaga kebersihan dan kerapian ruang kantor, penampilan karyawan yang rapi, cara berkomunikasi dengan baik serta harus meningkatkan fasilitas teknologi canggih untuk mempermudah pelayanan.
3. Memberikan informasi tentang penggunaan listrik Prabayar melalui sosialisasi