

BAB V

KESIMPULAN & SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penulisan, dapat disimpulkan hal-hal berikut sesuai rumusan masalah:

1. Analisis Smart PLS menunjukkan bahwa semua dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai *Original Sample* & t-statistik untuk setiap variabel ialah sebagai berikut: Bukti Fisik (0,005; $t=2,048$; $p=0,002$), Daya Tanggap (0,055; $t=4,478$; $p=0,001$), Empati (0,005; $t=4,060$; $p=0,004$), Jaminan (0,019; $t=3,265$; $p=0,000$), & Keandalan (0,863; $t=9,242$; $p=0,000$). Dimensi Keandalan memiliki pengaruh paling dominan dengan nilai koefisien sebesar 0,863, menunjukkan bahwa keandalan layanan menjadi faktor utama pada meningkatkan kepuasan pelanggan Jargas rumah tangga.
2. Hasil perhitungan CSI berdasarkan tabel menunjukkan bahwa nilai rata-rata *Weighted Score* (WS) keseluruhan ialah 3,24 dari skala maksimum 4,00. Ini mengindikasikan tingkat kepuasan pelanggan itu tergolong baik. Atribut tertinggi ialah “Dokumen seperti kwitansi, kontrak, & brosur itu diberikan kepada saya jelas & mudah dipahami” dengan WS 0,33 & rata-rata skor kinerja (MSSi) 3,43. Sedangkan atribut seperti “Kebersihan & penampilan petugas” memiliki WS lebih rendah yaitu 0,25, menandakan area tersebut masih dapat diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan.
3. Beberapa usulan prioritas diberikan untuk meningkatkan pelayanan, misalnya menyediakan layanan pengaduan 24 jam berbasis aplikasi itu diharapkan dapat segera diterapkan di seluruh wilayah layanan PGN. Selain itu, penambahan fitur notifikasi otomatis dijadwalkan pada 3 bulan, pelatihan teknis & layanan dilakukan minimal setiap 6 bulan, serta pemasangan smart meter itu dimulai tahap awal pada tahun berjalan. Usulan ini dirancang berdasarkan analisis kebutuhan pelanggan & bertujuan meningkatkan responsivitas, transparansi, serta profesionalisme petugas itu pada akhirnya dapat menaikkan skor kepuasan pelanggan.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penulisan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT PGN Tbk pada segmen Jargas rumah tangga di Kabupaten Karawang, maka peneliti menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Meningkatkan Keandalan Layanan.

Karena variabel Keandalan memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai *Original Sample* sebesar 0,863, maka PT PGN Tbk perlu menjaga & meningkatkan keandalan pelayanan, khususnya pada hal ketepatan waktu pelayanan, keakuratan data tagihan, serta kecepatan penanganan masalah teknis.

2. Meningkatkan Profesionalisme Petugas di Lapangan.

Dimensi Bukti Fisik & Empati menunjukkan pengaruh itu signifikan namun nilai koefisiennya masih kecil. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kualitas dari sisi penampilan petugas, keramahan, komunikasi, serta perhatian terhadap kebersihan area kerja. PGN dapat melakukan pelatihan rutin *soft skill* & audit lapangan untuk memastikan standar layanan tetap terjaga.

3. Penguatan Sistem Teknologi Laporan & Digitalisasi Layanan.

Mengingat adanya kebutuhan respon cepat dari pelanggan, disarankan agar PT PGN Tbk segera mengembangkan aplikasi pengaduan 24 jam itu dapat memfasilitasi pelaporan gangguan secara real time & transparan. Ini juga sejalan dengan usulan pemberian notifikasi otomatis untuk jadwal pelayanan & tagihan melalui SMS, *WhatsApp*, atau email.

4. Penerapan Smart Meter & Transparansi Penggunaan.

Untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap akurasi tagihan, PGN disarankan mulai menerapkan teknologi smart meter di wilayah-wilayah padat penduduk dengan konsumsi tinggi, serta menyampaikan edukasi terkait cara membaca penggunaan gas secara mandiri.

5. Peningkatan Komunikasi & Edukasi Pelanggan.

PGN disarankan untuk membuat konten video tutorial serta infografik terkait penggunaan gas itu aman, penanganan darurat, & prosedur

pelayanan. Konten ini dapat disebarluaskan melalui media sosial, aplikasi, & situs resmi PGN.

6. Melakukan Survei Kepuasan secara Berkala.

Disarankan agar PT PGN melakukan survei kepuasan pelanggan secara berkala setelah pelayanan, misalnya melalui SMS atau email. Data itu terkumpul dapat menjadi dasar untuk evaluasi & perbaikan berkelanjutan.

7. Prioritaskan Usulan Perbaikan Berdasarkan CSI.

Berdasarkan hasil CSI, atribut dengan nilai *Weighted Score* terendah dapat menjadi fokus utama pada rencana perbaikan. Misalnya, aspek kebersihan petugas & kerapihan area kerja perlu diperhatikan lebih serius.

8. Monitoring & Evaluasi Berkala atas Program Perbaikan.

Setiap usulan perbaikan itu diterapkan perlu dilengkapi dengan mekanisme evaluasi itu terjadwal agar PGN dapat mengukur efektivitas kebijakan baru secara objektif & cepat menyesuaikan bila diperlukan.

