

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pengolahan data yang dilakukan, maka kesimpulan yang dapat dijelaskan dari hasil penelitian tersebut, adalah sebagai berikut:

1. Variabel kualitas sistem (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna AP2T di PT. PLN (Persero) Kabupaten Natuna Kepulauan Riau.
2. Variabel kualitas informasi (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna AP2T di PT. PLN (Persero) Kabupaten Natuna Kepulauan Riau.
3. Variabel kualitas sistem (X_1) dan kualitas informasi (X_2) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna AP2T di PT. PLN (Persero) Kabupaten Natuna Kepulauan Riau.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian yang telah dijelaskan diatas, maka saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut:

1. Pihak manajemen PT. PLN (Persero) di Kabupaten Natuna Kepulauan Riau perlu mengefektifkan pelayanan kepada pelanggan seperti memberikan kemudahan kepada pelanggan untuk pemasangan baru, perubahan daya listrik agar tidak datang lagi ke kantor untuk mendapatkan layanan tersebut karena AP2T telah mampu untuk membaca data dari pelanggan.

2. Pihak manajemen PT. PLN (Persero) di Kabupaten Natuna Kepulauan Riau perlu memperhatikan kualitas sistem seperti tingkat koneksi AP2T dengan internet karena masih terdapat ketidaklancaran koneksi pada saat memberikan pelayanan kepada pelanggan. Sedangkan saran dari penelitian sebelumnya seperti Fendini, *et al.*, (2013) adalah selalu melakukan pemeliharaan dan peremajaan sistem guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem serta meningkatkan kepuasan pengguna AP2T.
3. Pihak manajemen PT. PLN (Persero) di Kabupaten Natuna Kepulauan Riau perlu meningkatkan lagi kualitas informasi seperti ketelitian karyawan dalam menggunakan AP2T karena kesalahan dalam pengimputan data pelanggan maka informasi data yang diberikan AP2T juga terjadi kesalahan. Sedangkan saran dari penelitian sebelumnya seperti Fendini, *et al.*, (2013) adalah perlu meningkatkan server sistem maupun jaringan internet agar dapat meminimalisir adanya gangguan sistem seperti putusnya jaringan yang menyebabkan server mati yang akhirnya berdampak pada efisiensi kerja, selain itu perlu dilakukan pemeriksaan berjangka pada perangkat komputer.