

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait Analisis Perbedaan Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Listrik Pascabayar dan Listrik Prabayar di Desa Mandalawangi RW 06 Kecamatan Mandalawangi Kabupaten Pandeglang, dapat disimpulkan bahwasannya terdapat perbedaan yang signifikan antara layanan listrik pascabayar dan listrik prabayar yaitu layanan listrik pascabayar lebih dominan dan masyarakat di Desa Mandalawangi RW 06 Kecamatan Mandalawangi Kabupaten Pandeglang lebih puas dengan layanan listrik pascabayar, karena listrik pascabayar lebih nyaman jumlah energi listrik tanpa batas sehingga masyarakat tidak khawatir listrik mati akibat pulsa habis.

#### **B. Saran**

1. Disarankan kedepannya perlu ditingkatkan lagi kualitas layanan listrik prabayar agar lebih memberikan kepuasan terhadap

masyarakat di Desa Mandalawangi RW 06 Kecamatan Mandalawangi Kabupaten Pandeglang.

2. Kualitas layanan listrik pascabayar perlu dipertahankan agar tingkat kepuasan pelanggan selalu terjaga.