

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Hasil penelitian mengenai segmentasi pengguna listrik PLN berdasarkan kepuasan dan kemauan bayar, dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Didapatkan bahwa besarnya pengaruh variabel kepuasan pengguna listrik PLN terhadap kemauan bayar pengguna listrik PLN dapat dilihat dari besarnya kolerasi seluruh butir-butir pertanyaan variabel yang mempunyai nilai r hitung $>$ r tabel yang dikatakan valid dan dinyatakan reliabel jika Cronbach's Alpha $>$ r tabel.
2. Didapatkan dalam *final cluster centers* bahwa setiap pengelompokkan yang telah dilakukan, cluster memiliki nilai yang berbeda-beda. Pada hasil cluster kepuasan pengguna listrik PLN dan kemauan bayar pengguna listrik PLN *cluster* 2 dan 3 yang memiliki nilai di atas rata-rata total sedangkan *cluster* 1 memiliki nilai di bawah rata-rata total.
3. Didapatkan dalam hasil output bahwa variabel *cluster* menunjukkan adanya perbedaan di antara pengguna *cluster* yang terbentuk. Dalam hal ini dapat dilihat nilai F tingkat kepuasan pengguna listrik PLN dan nilai F kemauan bayar pengguna listrik PLN. Dengan demikian instrumen tingkat kepuasan pengguna dan kemauan pengguna listrik PLN menunjukkan adanya perbedaan.
4. Dari hasil cluster yang telah dilakukan di dapat hasil jumlah anggota masing-masing *cluster*. Dari 146 responden yang diteliti *cluster* 2 yang memiliki jumlah pengguna yang paling besar yaitu 79 pengguna.

5.2. Saran

1. Selain menggunakan metode K-Means pengelompokan juga dapat menggunakan metode klaster lainnya, seperti klaster War's Linkage, dan matlab
2. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah jenis variabel lainnya untuk hasil pengelompokan yang lebih baik

