BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang berkaitan dengan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian variabel kualitas pelayanan memiliki nilai rata-rata (mean) 42,77 dan standar deviasi 4,136. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan termasuk dalam kategori cukup baik.
2. Berdasarkan hasil pengujian variabel kepuasan pelanggan memiliki nilai rata-rata (mean) 41,20 dan standar deviasi 3,207. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pelanggan termasuk dalam kategori cukup baik.
3. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini diketahui dengan nilai t_{hitung} sebesar 5,946 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,988 dan nilai sig 0,00 < 0,05 artinya signifikan. Signifikan disini berarti H_o ditolak dan H_a diterima, bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga dapat dinyatakan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Unit Sugio Kabupaten Lamongan.

Dan berdasarkan hasil uji koefisien determinasi parsial (R^2), menunjukkan bahwa nilai R^2 (*R Square*) yaitu sebesar 0,269. Hal ini berarti 26,9% kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya yaitu sebesar 73,1% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel-variabel lainnya seperti kualitas produk, emosional, harga, serta biaya dan kemudahan yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti ingin menyampaikan beberapa saran yang sekiranya dapat dijadikan masukan, antara lain:

1. Dalam menghadapi keluhan atau laporan dari pelanggan, sebaiknya segera untuk ditanggapi dan ditangani. Karena dapat membantu kelancaran penggunaan air oleh pelanggan dan tentu saja pelanggan akan puas serta menjadi nilai tambah untuk perusahaan.
2. PDAM Unit Sugio hendaknya terus berusaha meningkatkan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada pelanggan dan memperhatikan keluhan-keluhan yang disampaikan pelanggan. Mengingat ketika observasi dan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, ada keluhan atau laporan dari pelanggan, seperti: air keruh, air tidak mengalir, pipa bocor, saluran mampet, dll.

3. Karena PDAM sangat dibutuhkan oleh pelanggan dan demi kelancaran dalam pelayanan, sebaiknya perlu disediakan kotak keluhan & saran untuk mengetahui tanggapan pelanggan sehingga dapat diketahui kekurangan apa yang perlu diperbaiki. Dan perlu disediakan kontak layanan pengaduan, seperti misalnya dengan menggunakan nomor salah satu karyawan. Sehingga dapat mempermudah masyarakat untuk menginformasikan mengenai adanya gangguan atau keluhan.
4. PDAM sebaiknya memperhatikan air yang dikelola atau diproduksi, karena sering adanya keluhan air berwarna keruh dari pelanggan.
5. Dengan adanya penelitian/*riset* atau pengamatan oleh staf yang berwenang, PDAM diharapkan dapat mempertahankan kelebihan-kelebihan serta membenahi kekurangan-kekurangannya.
6. Bagi peneliti selanjutnya akan lebih baik jika variabel bebasnya dapat ditambah, agar hasil penelitian lebih menggambarkan objek yang diteliti. Berdasarkan R^2 (*R Square*) terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 26,9%, sedangkan 73,1% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Maka untuk peneliti selanjutnya dapat meneliti variabel lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.