

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Betuah Kabupaten Banyuasin, dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Uji t terhadap dimensi Keandalan (X_2) 3.497 Ketanggapan (X_3) 3.471 dan Empati (X_5) 3.579, maka secara parsial dimensi Keandalan, Ketanggapan dan Empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dari tiga dimensi tersebut bahwa variabel dimensi Keandalan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Betuah Kabupaten Banyuasin.
2. Uji t terhadap dimensi Bukti Fisik (X_1) 0.811, Jaminan (X_4) 0.480 secara t hitung maka secara parsial dimensi tersebut tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Betuah Kabupaten Banyuasin.
3. Besar pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Betuah Kabupaten Banyuasin dapat dilihat dari hasil uji Koefisien Determinasi bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati) terhadap kualitas pelayanan pada pelanggan PDAM Tirta Betuah adalah 21,3 persen berpengaruh pada penelitian ini sementara sisanya sebesar 78,7 persen dipengaruhi oleh variabel yang tidak di uji.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh dalam penelitian maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap kualitas pelayanan yang dapat diberikan oleh PDAM Tirta Betuah Kabupaten Banyuasin, sebagai berikut:

1. Pada dimensi kehandalan, ketanggapan dan dimensi Empati yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, maka PDAM Tirta Betuah kabupaten Banyuasin harus mempertahankan dan menjaga segala macam bentuk pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Betuah Kabupaten Banyuasin, agar para pelanggan tetap menggunakan pelayanan jasa penyediaan air bersih di PDAM Tirta Betuah tersebut. Jika pihak PDAM mempertahankan kualitas pelayanan, maka pelanggan akan puas .
2. Bagi pelayanan yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebaiknya pelayanan dimensi bukti fisik yang meliputi aspek fisik lingkungan perusahaan seperti tempat loket pembayaran PDAM, toilet, tempat parkir, dan juga penampilan karyawan agar ditingkatkan lagi, agar kedepannya bukti fisik dapat memberikan pengaruh yang positif bagi perusahaan. Sedangkan dimensi jaminan yang meliputi jaminan air bersih, jaminan biaya, jaminan sopan santun dan juga jaminan karyawan menghargai karyawan harus ditingkatkan dan diperbaiki lagi supaya pelayanan yang dinilai masih kurang oleh pelanggan pada PDAM Tirta Betuah Kabupaten Banyuasin dapat menjadi relatif lebih baik lagi kedepannya.