

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka peneliti membuat beberapa kesimpulan dalam penelitian ini sebagai jawaban atas pokok permasalahan dan pertanyaan penelitian. Selanjutnya dari hasil kesimpulan tersebut peneliti mengajukan beberapa saran dengan harapan dapat dipertimbangkan sebagai upaya untuk memperbaiki loyalitas konsumen PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi agar pada masa yang akan datang menjadi lebih baik.

#### 5.1 Kesimpulan

1. Kurang terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi, hal ini berdasarkan hasil olah data PLS-SEM yang menunjukkan nilai *T-Statistic* adalah 0.936 lebih kecil dari 1.289, dengan nilai *loading factor* kualitas produk X1 2.699, X6 2.661 dan X4 4.988 dan nilai *loading factor* kepuasan konsumen X22 2.277, X30 2.576.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi, hal ini berdasarkan hasil olah data PLS-SEM yang menunjukkan nilai *T-Statistic* adalah 3.027 lebih besar dari 1.289, dengan nilai *loading factor* kualitas

pelayanan X12 5.655 dan X16 4.335 dan nilai loading factor kepuasan konsumen X22 2.277 dan X30 2.576

3. Kurang terdapat pengaruh yang signifikan dari kepuasan konsumen terhadap loyalitas pada PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi, hal ini berdasarkan hasil olah data PLS-SEM yang menunjukkan nilai *T-Statistic* adalah 1.150 lebih besar dari 1.289, dengan nilai *loading factor* kepuasan konsumen X22 2.277 dan X30 2.576 dan nilai loading factor loyalitas konsumen X32 7.511 dan X35 2.897
4. Terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas produk terhadap loyalitas pada PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi, hal ini berdasarkan hasil olah data PLS-SEM yang menunjukkan nilai *T-Statistic* adalah 1.286 lebih besar dari 1.289, nilai *loading factor* kualitas produk X1 2.699, X6 2.661 dan X9 4.988 dan nilai *loading factor* loyalitas konsumen X32 7.511 dan X35 2.897
5. Terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pada PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi, hal ini berdasarkan hasil olah data PLS-SEM yang menunjukkan nilai *T-Statistic* adalah 1.680 lebih besar dari 1.289, dengan nilai *loading factor* kualitas pelayanan X12 5.655 dan X16 4.335 dan nilai loading factor loyalitas konsumen X32 7.511 dan X35 2.897

## 5.2 Saran

Saran-saran yang dapat diberikan berkaitan dengan Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening di PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi yaitu:

1. Menentukan standar debit Air PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi yang di distribusikan ke konsumen
  2. Melakukan Monitoring dan menalatih staff bidang perawatan pipa induk PDAM agar lebih baik dalam mengatasi kebocoran pipa induk PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi
  3. PDAM Tirta Patriot menambahkan kuantitas tempat air baku, sehingga jika air baku tercemar maka distribusi air konsumen tetap terjaga kualitas air PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi .
  4. PDAM Kota Tirta Patriot Kota Bekasi ada devisi khusu yang aktif dalam media media social untuk meningkatkan pelayanan.
  5. Pelayanan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi membuat standar opsional dalam menangani Komplain dari konsumen.
1. Bagi peneliti selanjutnya:
    - a. Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan menambah variabel penelitian karena masih ada variabel lain yang menunjang Loyalitas Konsumen.
    - b. Peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti dengan dua metode kualitatif dan kuantitatif.