

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Kesimpulan yang didapatkan dalam penelitian ini adalah:

1. Dari hasil observasi dan penelitian serta berdasar pada laporan kendala pelanggan menunjukkan bahwa respons pelanggan terhadap indikator penelitian menjadi penilaian dan harapan serta kebutuhan yang diinginkan sehingga menjadi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap distribusi air bersih oleh Perumda Tirta Patriot. Faktor-faktor tersebut diantaranya ialah:
  - a. Faktor kualitas air bersih, meliputi: rasa, bau dan kekeruhan.
  - b. Faktor kuantitas air bersih, meliputi debit air pada saat musim hujan dan musim kemarau.
  - c. Faktor kontinuitas air bersih, meliputi ketersediaan air pada saat musim hujan dan musim kemarau serta saat jam puncak pagi hari dan sore hari.
  - d. Faktor keterjangkauan air bersih, meliputi kemampuan pelanggan untuk membayar tagihan dari tarif distribusi air bersih.
  - e. Faktor respons perusahaan terhadap pelayanan operasional, meliputi laporan kendala air bersih, perpipaan dan meter air.
2. Dari hasil analisis penilaian terhadap tiap indikator menunjukkan mayoritas hasil persentase berada tingkat kepuasan berada pada kategori rentang 68% - 83% yakni masuk kedalam kategori puas, sedang 3 indikator masuk kedalam rentang 83% - 100% yakni masuk kategori sangat puas. Urutan tingkat kepuasan pelanggan dari yang terendah hingga tertinggi sebagai berikut:
  - a. Faktor kualitas air yakni, kekeruhan saat musim hujan sebesar 75%, bau kaporit saat musim hujan sebesar 78%, kekeruhan saat musim kemarau sebesar 82%, bau kaporit saat musim kemarau sebesar 85%, rasa saat musim hujan sebesar 89%, Rasa saat musim kemarau sebesar 93%.
  - b. Faktor kuantitas air yakni, debit air saat musim kemarau sebesar 71% dan debit air saat musim hujan sebesar 79%.

- c. Faktor kontinuitas air yakni, kontinuitas air saat jam puncak sore sebesar 68%, kontinuitas air saat jam puncak pagi sebesar 71%, kontinuitas air saat musim kemarau sebesar 72% dan kontinuitas air saat musim hujan sebesar 73%.
- d. Faktor pelayanan operasional yakni, respons terhadap meter air sebesar 79% dan respons terhadap kendala perpipaan dan distribusi air sebesar 80%.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelanggan distribusi air bersih Perumda Tirta Patriot yang berlokasi di Perumahan Villa Indah Permai merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, namun masih harus diupayakan peningkatan kualitas pelayanan yang telah diberikan.

## **5.2 Saran**

Setelah menganalisis dan mengamati penelitian ini diharapkan adanya keberlanjutan penelitian terhadap optimalisasi pelayanan Perumda Tirta Patriot. Sehubungan dengan hal itu maka penulis merekomendasikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Penelitian ini didapatkan hasil persentase tingkat kepuasan pelanggan pada rentang 68% - 83% yang masuk dalam kategori puas, namun belum mencapai kategori sangat puas. Diharapkan bagi peneliti berikutnya untuk menemukan solusi optimal terhadap pelayanan untuk mencapai hasil maksimal dengan melakukan kajian lebih komprehensif terhadap indikator-indikator penelitian.
2. Terdapat tingkat kepuasan yang paling rendah pada kontinuitas air saat jam puncak sore hari sebesar 68% yakni kontinuitas air saat jam puncak sore hari yang harus menjadi perhatian Perumda Tirta Patriot.
3. Perlu dilakukan pembedahan terhadap tiap indikator kualitas pelayanan untuk mencapai hasil maksimal terhadap kepuasan pelanggan.
4. Perlu dilakukan penelitian pada lokasi yang berbeda untuk dilakukan perbandingan terhadap kepuasan pelanggan di Perumahan Villa Indah Permai.
5. Manajemen Perumda Tirta Patriot senantiasa membuat inovasi baru dalam hal pelayanan serta membuat edukasi kepada para pelanggan terhadap pelayanan distribusi air, agar para pelanggan memahami berbagai situasi yang dihadapi oleh perusahaan apabila terdapat kendala dalam pendistribusian air bersih.