

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil peneilitain dan perhitungan yang didapat, diperoleh kesimpulan bahwa :

1. Dari hasil pengolahan data dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) didapatkan nilai tingkat kesesuaian responden sebesar 80,6%,menunjukkan bahwa tingkat persentasi kesesuaian dari harapan pelanggan memiliki tingkat prioritas tinggi. Artinya kualitas layanan sudah memenuhi kepuasan pelanggan dan sisanya sebanyak 19,4% perlu dilakukan perbaikan. Atribut-atribut yang menentukan kepuasan pelanggan PDAM Tirta Bhagasasi cabang Pelayanan Pondok Ungu terletak pada kuadran I dan kuadran III adalah ebagai berikut:

Kuadran I

Kemudahan dalam menghubungi kantor pelayanan (atribut 1), Pegawai menangani keluhan pelanggan hingga selesai (atribut 5), Pegawai merespon keluhan pelanggan dengan cepat unuk perbaikan (atribut 6), Pegawai memberikan informasi perbaikan tepat waktu (atribut 7), Pegawai tidak menutupi kesalahan petugas pencatat meter yang salah dalam pencatatan tagihan (atribut 8), Kemudahan dalam pengurusan adm pembayaran (atribut 9), Pegawai memberikan ruang untuk pelanggan berbicara untuk menyampaikan keluhannya (atribut 10)

Kuadran III

Penjelasan pegawai mengenai masalah pelanggan (atribut 3), Pelanggan dapat menanyakan jumlah tagihan air kepada pegawai hubungan langganan (atribut 4).

2. Dari pengujian SPSS diperoleh hasil perhitungan analisis regresi linier (hubungan keeratan antara variabel X mempengaruhi variabel Y) nilai koefisien determinasi atau R Square sebesar 0,336. Hal ini menunjukkan

bahwa variabel yang diteliti yaitu kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan memiliki nilai sebesar 33,6% dan sisanya (66,4%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

5.2 Saran

1. Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil perhitungan diagram kartesius solusi terbaik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah dengan meninjau faktor-faktor yang terindikasi pada ketidakpuasan pelanggan yang masuk pada kuadran I dan kuadran III.

- a. Kuadran I, diharapkan perusahaan mampu meningkatkan kualitas pelayanannya dengan memudahkan para pelanggan dalam menghubungi kantor pelayanan mungkin bisa dibuatkan aplikasi ataupun website khusus customer service untuk pelanggan melaporkan masalah yang terjadi tanpa harus datang ke kantor pelayanan. Selain itu para pegawai diharapkan bisa memberikan waktu untuk pelanggan menyampaikan keluhannya,seringkali terjadi pelanggan merasa tidak diperkenankan untuk menjelaskan masalah yang terjadi hingga langsung menyalahkan pelanggannya.
- b. Kuadran III, diharapkan para pegawai dapat memberikan jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan pelanggan dengan jelas dan tidak berdelit-delit agar dapat dipahami oleh pelanggan,pelanggan yang didominasi berumur 35-50 tahun artinya beberapa pelanggan yang berusia rentan yang memiliki kesulitan dalam memahami pernyataan dari pegawai. Selain itu pelanggan diijinkan untuk bertanya soal tagihan agar memudahkan pelanggan untuk menyiapkan uang pada saat pembayaran tagihan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Pada penelitian lebih lanjut, diharapkan responden yang digunakan dalam penelitian lebih banyak lagi agar lebih menggambarkan tanggapan responden mengenai kualitas layanan yang diberikan perusahaan.
- b. menambahkan variabel lain selain variabel kualitas layanan divisi hubungan langganan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti analisis fasilitas perusahaan, analisis tingkat emosional pegawai PDAM, analisis implementasi kualitas layanan terhadap nilai, kepercayaan dan loyalitas pelanggan yang belum pernah da penelitian terdahulu di PDAM Tirta Bhagasasi cabang pelayanan Pondok Ungu.

