

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **1.1 Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan pada PDAM Tirta Bhagasaki Cabang Rawalumbu tentang analisis dimensi kualitas pelayanan (Keandalan, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Daya Tanggap) terhadap Loyalitas Pelanggan Cabang Rawalumbu melalui Kepuasan Pelanggan sebagai *Intervening* maka penulis mempunyai kesimpulan yaitu :

1. Seluruh variabel dimensi kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang signifikan, dan hanya variabel Jaminan (X2) dan Bukti Fisik (X3) yang mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variable *Intervening*.
2. Seluruh variabel dimensi kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang signifikan, dan variabel *Reliability* (Keandalan), *Assurance* (Jaminan), *Tangible* (bukti fisik), dan *Emphaty* (Empati) yang mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.
3. Kepuasan Pelanggan (Y) mempunyai pengaruh negatif terhadap Loyalitas Pelanggan sehingga dapat menimbulkan *false satisfaction* (kepuasan semu).
4. Dari hasil perhitungan VAF diketahui bahwa terdapat hubungan *Complementary mediation* antara variabel eksogenus yaitu Jaminan (X2), Empati (X4), dan Daya Tanggap (X5) terhadap variabel mediasi yaitu Kepuasan Pelanggan dan juga terdapat hubungan *Competitive Mediation* antara variabel eksogenus yaitu Keandalan (X1), dan Bukti Fisik (X3) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel mediasi merupakan *Partial Mediation* karena mediator hanya dapat memediasi memberikan kontribusi sebagian variabel eksogenus yaitu Jaminan (X2), Empati (X4), dan Daya Tanggap (X5).
5. Variabel Bukti Fisik (X3) adalah variabel yang memiliki nilai T statistik yang terbesar (22,548) dan memiliki nilai pengujian F – Square terbesar (1,033) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Bukti Fisik adalah variabel yang dapat mempengaruhi pelanggan PDAM Tirta Bhagasaki Bekasi menjadi Loyal terhadap PDAM.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diuraikan sebelumnya, peneliti mempunyai saran untuk kemajuan dan perkembangan penelitian sebagai penyempurnaan pada penelitian ini.

1. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa hanya variabel jaminan dan bukti fisik yang mampu dimediasi oleh kepuasan pelanggan sehingga saran untuk penelitian selanjutnya adalah menambahkan variabel lainnya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, yang berhubungan dengan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan sektor publik khususnya PDAM sehingga dapat mengukur profitabilitas dan keberlanjutan serta pengembangan perusahaan yang bergerak dalam bidang sektor publik khususnya perusahaan seperti PDAM. Dalam buku yang ditulis oleh (Allen, 2004) bahwa peningkatan kepuasan akan mempengaruhi peningkatan loyalitas pelanggan lalu peningkatan ini akan mempengaruhi retensi pelanggan yang berpengaruh kepada hasil bisnis dalam bentuk kenaikan profit secara langsung. Ketika kepuasan pelanggan meningkat atas pelayanan dan pemenuhan K3 air dan dimensi kualitas pelayanan, maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan yang mana akan meningkatkan retensi pelanggan untuk memakai air yang diproduksi oleh PDAM dan pada akhirnya akan mendatangkan profit kepada perusahaan. Sebaliknya, ketika kepuasan pelanggan tidak terpenuhi atas kualitas pelayanan dan pemenuhan K3 air maka yang terjadi adalah menurunnya loyalitas pelanggan dan pelanggan akan memutuskan tidak memakai air PDAM dalam arti pelanggan memilih opsi memakai air tanah atau membuat sumur untuk memenuhi kebutuhan air sehari – hari dan imbasnya adalah penurunan profit kepada perusahaan.
2. Variabel lainnya seperti keandalan, empati, dan daya tanggap tidak dapat dimediasi oleh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Artinya adalah variabel yang tidak dapat dimediasi oleh kepuasan pelanggan diatas dapat menimbulkan *false satisfaction* (kepuasan palsu) yang artinya pelanggan mau tidak mau menerima keadaan yang seharusnya tidak diterima oleh pelanggan sehingga pelanggan sangat bergantung kepada PDAM Tirta Bhagasaki Bekasi. Contoh kasus pada variabel diatas adalah salah dalam menganalisa kebocoran, tidak adanya peraturan yang menerangkan tentang keringanan pembayaran bulanan bagi pelanggan yang terlambat bayar, dan daya tanggap karyawan PDAM Tirta Bhagasaki yang dianggap lalai oleh pelanggan. Untuk itu

peneliti memberikan saran kepada perusahaan PDAM mengadakan evaluasi kebijakan khususnya peraturan kebijakan pembayaran dan dilakukan pelatihan tentang dimensi kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan sehingga dapat mempertahankan loyalitas pelanggan dan dapat meminimalisir pelanggan untuk mengundurkan diri.

