

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil pengolahan dan analisis data maka dapat disimpulkan:

1. Nilai yang diperoleh berdasarkan perhitungan jawaban kuisioner terhadap 30 butir indikator menunjukkan total skor untuk kinerja aktual sebesar 2,943, sedangkan total skor untuk harapan pelanggan sebesar 3,318. Hal tersebut menunjukkan pelanggan belum puas terhadap pelayanan perusahaan.
2. Dari seluruh indikator yang berjumlah 30 butir pertanyaan, diperoleh hasil perhitungan nilai skor gap sebagai berikut:
 - a. 28 butir *gap* bernilai negatif
 - b. 2 butir *gap* bernilai netral.

Adapun nilai gap diantara total skor untuk kinerja aktual dan total skor untuk harapan pelanggan adalah sebesar 0,375. Karena total skor untuk kinerja aktual masih lebih kecil dibandingkan total skor untuk harapan pelanggannya, maka dapat disimpulkan pelanggan belum puas terhadap pelayanan perusahaan.

3. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan metode *important performance analysis* terhadap *gap* yang muncul pada 30 butir indikator, maka diperoleh 10 atribut pada kuadran A yang menjadi prioritas perbaikan kinerja pelayanan jasa pengolahan air bersih di PT. Watertech Bekasi, diantaranya:
 - a. Meningkatkan kecepatan teknisi dalam penyelesaian keluhan.
 - b. Mengupayakan para pekerja agar lebih disiplin dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan keluhan.
 - c. Mampu memberikan informasi yang jelas mengenai jadwal pekerjaan perbaikan.
 - d. Melakukan perbaikan terhadap Fisik tampilan tempat pengolahan air baku.
 - e. Menjamin agar pemasangan pipa sambungan air dilakukan tepat waktu.

- f. Menjamin agar perapian jalur pipa sambungan air dilakukan tepat waktu.
- g. Menjamin agar kualitas air yang didistribusikan baik.
- h. Pemberian materi dan pelatihan kepada pekerja teknisi mengenai masalah atau gangguan dalam pekerjaan.
- i. Menjamin agar debit air yang didistribusikan tetap stabil.
- j. Menjamin agar perhitungan biaya pemakaian air dilakukan dengan benar.

5.2 Saran

5.2.1 Saran untuk perusahaan

Adapun saran yang dapat diberikan untuk perusahaan antara lain:

1. Para petugas yang ditunjuk untuk melayani pelanggan secara langsung (CS), teknisi yang menangani pemasangan jalur sambungan dan perapiannya serta teknisi yang memperbaiki gangguan perlu mendapatkan materi dan pelatihan.
2. Mempertahankan atribut yang ada pada Kuadran B karena atribut-atribut yang ada pada kuadran tersebut boleh menjadi kekuatan perusahaan dalam melayani pelanggan.
3. Memperbesar tempat penampungan air bersih sebagai tindakan antisipasi bilamana kebutuhan air meningkat.
4. Meningkatkan citra perusahaan dimata masyarakat dengan melakukan hal-hal atau kegiatan yang positif yang berdampak langsung terhadap masyarakat, misalnya kegiatan sosial yang di sponsori oleh perusahaan.

5.2.2 Saran untuk peneliti selanjutnya

Adapun saran yang dapat diberikan untuk peneliti selanjutnya antara lain:

1. Penelitian selanjutnya bisa menambahkan uji Chi Kuadrat (*Chi-Square*) untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara kepuasan pelanggan dengan profil pelanggan, dan untuk mengetahui seberapa besar hubungan tersebut.
2. Penelitian selanjutnya bisa menggunakan kuisioner yang terpisah antara kinerja pelayanan aktual dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini dilakukan supaya menghindari hasil penelitian yang bias.