

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Simpulan

Setelah peneliti melakukan analisis dalam bab-bab sebelumnya maka peneliti dapat memberikan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan PAMSIMAS Desa Tunahan Keling Jepara hal ini terlihat dari nilai  $t_{hitung}$  7.553 dengan nilai  $t_{tabel}$  1,663 dan nilai  $p$  value(Sig.) 0,000 yang berada di bawah 0,05 (tingkat signifikansi) ini berarti nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $7.553 > 1,663$ ) hal ini menunjukkan pelayanan yang baik dan ramah sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PAMSIMAS Desa Tunahan Keling Jepara.
2. Faktor kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan PAMSIMAS Desa Tunahan Keling Jepara hal ini terlihat dari nilai  $t_{hitung}$  13.205 dengan nilai  $t_{tabel}$  1,663 dan nilai  $p$  value(Sig.) 0,000 yang berada di bawah 0,05 (tingkat signifikansi) ini berarti nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $13.205 > 1,663$ ) hal ini menunjukkan kualitas produk yang baik dan berstandar SNI sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PAMSIMAS Desa Tunahan Keling Jepara.
3. Faktor harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PAMSIMAS Desa Tunahan Keling Jepara hal ini terlihat dari nilai  $t_{hitung}$  -1.257 dengan nilai  $t_{tabel}$  1,663 dan nilai  $p$  value(Sig.) 0,213 yang berada

di atas 0,05 (tingkat signifikansi) ini berarti nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $-1.257 < 1,660$ ) hal ini disebabkan karena beberapa produk yang dijual merupakan barang seperti pipa, alat ukur air dan lain-lain yang langka sehingga harga bukan menjadi suatu pertimbangan berat bagi konsumen yang mencari produk tersebut.

4. Secara simultan kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pamsimas di Tunahan Keling Jepara terlihat dari nilai F hitung sebesar 451.97 sedangkan untuk nilai F tabelnya sebesar 2.72 dan nilai *p value*(Sig.) 0,000.

## 5.2. Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan di atas, maka saran yang dapat disimpulkan berkaitan dengan kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap loyalitas nasabah dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Karena harga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan maka seharusnya memperhatikan harga sesuai dengan harapan dan sesuai dengan manfaat yang diharapkan agar memenuhi kepuasan pelanggan PAMSIMAS.
2. Karena kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan maka hendaknya menambahkan fasilitas seperti kotak saran dibagian depan sebagai tempat menampung kritik dan saran

yang di berikan langsung oleh pelanggan untuk bisa meningkatkan kualitas pelayanan sesuai keinginan para pelanggan.

3. Melihat hasil penelitian yang dilakukan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan memiliki pengaruh maka pengelola PAMSIMAS harus lebih meningkatkan ketahanan produk seperti kualitas pipa maupun kualitas alat ukur kubikasi air. Hal itu penting untuk diperhatikan dan ditingkatkan oleh pengelola bila ingin tetap berada di pasar, karena dalam pendistribusian air bersih di desa Tunahan tidak hanya PAMSIMAS saja ada juga PDAM.
4. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait dengan kepuasan pelanggan agar hasil penelitiannya dapat lebih baik dan lebih lengkap lagi.
5. Peneliti selanjutnya diharapkan lebih mempersiapkan diri dalam proses pengambilan dan pengumpulan dan segala sesuatunya sehingga penelitian dapat dilaksanakan dengan lebih baik. Peneliti selanjutnya diharapkan ditunjang pula dengan wawancara dengan sumber yang kompeten dalam kajian program-program pemerintah untuk warga masyarakat.