

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Keandalan (*Reliability*) berpengaruh positif dan signifikan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kabupaten Jepara. Hal ini menunjukkan peningkatan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan disebabkan oleh adanya kemampuan pegawai yang memberikan pelayanan dengan baik serta ketepatan yang dijanjikan oleh pihak PDAM sudah sesuai yang diharapkan oleh pelanggan maka pelanggan merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan tersebut.
2. Ketanggapan (*Responsiveness*) tidak berpengaruh dan tidak signifikan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kabupaten Jepara ini, menunjukkan bahwa nilai signifikannya sebesar 0,410 lebih besar dari 0,05 disebabkan adanya karyawan yang tidak selalu bersosialisasi kepada pelanggan (misalnya ada kenaikan pembayaran meteran air dari berapa kubik per meternya) jika ada perubahan peraturan yang diberikan oleh pihak PDAM maka peningkatan kepuasan pelanggan menurun dan merasakan kecewa.

3. Keyakinan (*Assurance*) tidak berpengaruh dan tidak signifikan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kabupaten Jepara, menunjukkan bahwa nilai signifikan yang dihasilkan oleh faktor keyakinan sebesar 0,568 yang artinya nilai tersebut lebih besar dari nilai 0,05. Hal tersebut disebabkan oleh adanya keterlambatan atau lama menunggu berjam – jam saat memproses pembuatan sambungan pipa baru maka pelanggan merasakan kerugian waktu yang sudah terlalu lama menunggu dan janji yang diberikan kepada pihak PDAM tidak sesuai yang diharapkan oleh pelanggan.
4. Empati (*Emphaty*) tidak berpengaruh dan tidak signifikan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kabupaten Jepara disebabkan oleh nilai signifikannya sebesar 0,573 yang artinya lebih besar dari 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pelanggan kurang relatif baik dan menimbulkan rasa ketidakpuasan terhadap pelayanan PDAM. Akan tetapi pelanggan tidak akan memutuskan hubungannya dengan pihak PDAM karena pelanggan menyadari bahwa air bersih merupakan kebutuhan sehari – hari yang diutamakan oleh mereka.
5. Berwujud (*Tangible*) hasilnya berpengaruh dan signifikan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kabupaten Jepara. Nilai signifikan yang diperoleh dari faktor berwujud sebesar 0,16 artinya ini lebih kecil dari 0,05. Maka pelanggan sudah mendapatkan layanan yang baik kepada pihak PDAM Kabupaten Jepara.

6. Secara bersama – sama atau simultan ke lima faktor tersebut berpengaruh dan signifikan. Dengan nilai F hitung adalah 9,524 lebih besar daripada nilai F tabel dan juga nilai sig. sebesar 0,000 pada tabel 4.18 ANOVA lebih kecil dari nilai probabilitas dengan nilai 0,05.

## 5.2 Saran

Beberapa saran yang diberikan oleh penulis dalam penelitian ini

1. PDAM Kabupaten Jepara dalam meningkatkan kualitas pelayanan harus ditingkatkan lagi untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang optimal. Sehingga bisa mencapai target pendapatan yang diharapkan oleh pihak PDAM Kabupaten Jepara, semakin baik meningkatkan pelayanan yang berikan oleh pelanggan maka semakin banyak pendapatan yang diperoleh PDAM Kabupaten Jepara.
2. Dilihat dari penanganan keluhan yang diberikan oleh pelanggan saat ini, yaitu kecepatan penanganan proses pembuatan sambungan pipa baru saat ini membutuhkan waktu lama maka penanganan tersebut harus diperbaiki lagi supaya peningkatan kepuasan pelayanan terhadap pelayanan tidak semakin menurun tetapi semakin naik.
3. Pada musim kemarau saat ini PDAM Kota Jepara harus meningkatkan lagi sambungan aliran air berjalan lancar khususnya di daerah perdesaan yang menggunakan sambunngan pipa PDAM Kota Jepara.