

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang penulis rumuskan berdasarkan data yang terkumpul dari hasil penelitian mengenai “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung (Penelitian Pada Pelanggan PDAM Wilayah Bandung Utara)”.

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan yang telah penulis lakukan dapat disimpulkan:

1. Gambaran tingkat efektivitas pelayanan prima pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung yang meliputi indikator yaitu: 1) kemampuan; 2) sikap; 3) penampilan; dan 4) perhatian; 5) Tindakan; 6) Tanggung jawab, ditunjukkan oleh hasil penelitian bahwa berada pada kategori cukup efektif. Hal ini mengandung arti bahwa pelayanan prima pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung cukup efektif.
2. Gambaran tingkat kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung yang meliputi indikator yaitu : 1) Lebih Setia; 2) Menggunakan produk atau jasa kembali; 3) Rekomendasi ditunjukkan oleh hasil penelitian bahwa berada pada kategori cukup puas. Hal ini mengandung arti bahwa pelanggan mempersepsikan cukup puas terhadap layanan prima yang diberikan karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung.

3. Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari pelayanan prima terhadap tingkat kepuasan pelanggan, artinya jika pelayanan prima efektif, maka kepuasan pelanggan akan menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan yang berada pada kondisi puas, dan sebaliknya pelayanan prima tidak efektif, maka kepuasan pelanggan pun akan berada pada kondisi tidak puas. Hal ini ditunjukkan dari hasil uji korelasi yang menunjukkan korelasi berada pada kategori kuat. Sehingga variabel pelayanan prima memberikan pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan pada kesimpulan di atas dan merujuk pula pada hasil penelitian tersebut. Maka penulis memberikan saran mengenai pelayanan prima dan kepuasan pelanggan sebagai berikut:

1. Pada variabel pelayanan prima, hasil perhitungan dengan menggunakan persentase menunjukkan indikator tanggung jawab memiliki persentase terendah dibandingkan dengan indikator lainnya. Hal ini berarti Para pegawai PDAM perlu meningkatkan rasa kepedulian kepada pelanggan dengan cara melayani kebutuhan pelanggan dan menangani keluhan pelanggan serta meningkatkan kemampuan mengelola proses kualitas pelayanan.
2. Pada variabel kepuasan pelanggan, hasil perhitungan dengan menggunakan persentase menunjukkan indikator menggunakan produk atau jasa kembali

memiliki persentase terendah dibandingkan dengan indikator lainnya. Hal ini berarti PDAM perlu meningkatkan kepuasan paska penggunaan produk atau jasa dengan cara memberikan kepuasan pada saat penawaran, meningkatkan kepuasan bertransaksi dengan cara memberikan layanan yang tepat dan cepat, meningkatkan kepuasan atas manfaat jasa yang ditawarkan dengan cara memberikan informasi yang sesuai sehingga dapat diketahui manfaatnya.

3. Hasil penelitian menyatakan bahwa pelayanan prima yang diberikan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, maka penulis merekomendasikan agar Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung untuk menjaga, mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pelayanan prima agar meningkatkan pelanggan selalu loyal.