

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Adapun simpulan dari penelitian ini yaitu:

1. Kinerja keuangan secara parsial tidak berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan. Penelitian ini menunjukkan menunjukkan bahwa semakin tinggi kinerja keuangan akan menyebabkan kinerja pelayanan menjadi menurun dan sebaliknya apabila kinerja keuangan turun maka akan menyebabkan kenaikan pada kinerja pelayanan.
2. Kinerja operasi secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan. Hasil uji statistika juga memperlihatkan bahwa semakin tinggi kinerja operasi maka semakin tinggi pula kinerja pelayanan dan sebaliknya.
3. Kinerja SDM secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan. Hubungan yang diperlihatkan dari penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kinerja SDM maka akan semakin tinggi pula kinerja pelayanan dan sebaliknya.
4. Kinerja keuangan, kinerja operasi, dan kinerja SDM secara simultan tidak berpengaruh terhadap kinerja pelayanan (studi kasus pada PDAM di wilayah Jawa Barat). Hal tersebut berarti bahwa kinerja keuangan, kinerja operasi, dan kinerja SDM tidak akan meningkatkan kinerja pelayanan perusahaan.

## 5.2 Saran

Saran yang penulis berikan dalam penelitian ini yaitu:

1. Walaupun kinerja keuangan mempunyai pengaruh yang negatif terhadap kinerja pelayanan, namun alangkah baiknya jika kinerja keuangan tersebut tetap ditingkatkan agar nantinya bisa meningkatkan kinerja pelayanan dan tidak membuat kerugian pada perusahaan.
2. Walaupun penelitian ini semua hipotesis akhir ditolak karena kinerja keuangan, kinerja operasi, dan kinerja SDM secara simultan tidak berpengaruh pada kinerja pelayanan namun seharusnya sama dengan teori dimana semua kinerja seharusnya berpengaruh terhadap kinerja pelayanan sehingga perusahaan tetap harus meningkatkan semua aspek kinerjanya.
3. Adapun saran lain yaitu penelitian selanjutnya diharapkan dapat menemukan faktor lain yang lebih berpengaruh terhadap kinerja pelayanan dibandingkan dengan kinerja yang dilakukan pada penelitian ini.