

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan merupakan langkah terakhir yang penulis lakukan dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Sistem Informasi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung”, setelah membuat suatu kesimpulan selanjutnya penulis mencoba memberikan saran-saran, dengan harapan adanya perbaikan khususnya bagi objek penelitian dan pihak lain yang berkepentingan dengan penyusunan skripsi ini.

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan, kesimpulan yang dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Kualitas sistem informasi pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung, diukur melalui indikator (1) akurat, (2) tepat waktu, (3) relevan, (4) lengkap. Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan kualitas sistem informasi pelanggan setelah dikonsultasikan pada daerah kontinum terletak pada daerah kontinum sedang. Hal ini menunjukkan bahwa menurut persepsi responden, kualitas sistem informasi pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung memiliki kualitas yang cukup baik.
2. Kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung, diukur melalui indikator (1) reliabilitas (2) daya tanggap (3) jaminan (4) empati (5) bukti langsung. Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan

kualitas pelayanan setelah dikonsultasikan pada daerah kontinum terletak pada daerah kontinum sedang. Hal ini menunjukkan bahwa menurut persepsi responden, kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung memiliki kualitas yang cukup baik.

3. Berdasarkan hasil perhitungan regresi dan uji hipotesis maka dapat disimpulkan bahwa secara positif dan signifikan terdapat pengaruh dari sistem informasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung. Selanjutnya, setelah dihitung koefisien korelasi menggunakan Korelasi *Product Moment* dan dikonsultasikan pada tabel koefisien korelasi berada pada kategori sedang/cukup kuat. Artinya terdapat hubungan yang cukup kuat antara sistem informasi pelanggan dengan kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bandung.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dan merujuk kepada skor rata-rata setiap indikator, saran yang dikemukakan mengacu kepada indikator yang memiliki skor rata-rata rendah diantara indikator yang lain untuk masing-masing variabel. Berdasarkan hal tersebut saran yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Indikator akurat dalam variabel sistem informasi pelanggan memiliki rata-rata skor faktual paling rendah jika dibandingkan dengan indikator lainnya. Rendahnya skor rata-rata indikator ini, perlu mendapat perhatian dari para karyawan/petugas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung, sehingga dengan ditingkatkannya sistem informasi pelanggan, maka

pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan dapat ditingkatkan pula, terutama berkaitan dengan tingkat keakuratan informasi yang meliputi:

- a. Kesesuaian informasi meteran dengan pemakaian air di rumah pelanggan
 - b. Kesesuaian informasi tagihan dengan pemakaian air di rumah pelanggan
 - c. Kemampuan informasi menggambarkan keadaan saat ini sebagai pemecahan masalah yang sedang dihadapi oleh pelanggan
2. Indikator daya tanggap dalam variabel kualitas pelayanan memiliki rata-rata skor faktual paling rendah jika dibandingkan dengan indikator lainnya. Rendahnya skor rata-rata indikator daya tanggap pada variabel kualitas pelayanan, perlu mendapat perhatian dari para karyawan/petugas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung, sehingga kualitas pelayanan dapat ditingkatkan, terutama yang berkaitan dengan indikator daya tanggap ini meliputi :
- a. Kecepatan dan keefisienan dalam pelayanan
 - b. Kesiediaan karyawan untuk sedia membantu/menanggapi keluhan pelanggan
3. Sistem informasi pelanggan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Namun dalam kasus ini faktor variabel x (sistem informasi pelanggan) memiliki kontribusi yang sangat kecil terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut dengan variabel yang lebih banyak dan ukuran sampel yang lebih besar.