

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari temuan penelitian serta pembahasan, maka akan diambil kesimpulan penelitian ini yakni:

1. Berdasarkan pada temuan pengujian dapat dilihat bahwasanya variabel Kualitas Pelayanan (X1) memberi pengaruh positif pada kepuasan pelanggan (Y). Ini menjelaskan bahwasanya ada pengaruh positif signifikan secara individu antar kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan pada PDAM di Surabaya Barat.
2. Berdasarkan pada temuan pengujian bisa diperhatikan bahwasanya variabel Kualitas Produk (X2) memberi pengaruh positif pada kepuasan pelanggan (Y). Ini menjelaskan bahwasanya ada pengaruh positif signifikan secara individu antar kualitas produk pada kepuasan pelanggan pada PDAM di Surabaya Barat.

#### **5.2 Saran**

Berlandaskan temuan penelitian, pembahasan, serta kesimpulan yang dicapai, maka diberi saran berikut:

1. Saat peneliti menjalankan observasi dilapangan, peneliti menemukan adanya keluhan pada pelanggan PDAM, yaitu masih banyaknya pelanggan yang menyatakan bahwa petugas survey dari PDAM ketika melakukan pengecekan meteran air setiap bulannya dianggap kurang sopan karena

ketika melakukan cek meteran air petugas survey tidak meminta ijin kepada pihak pemilik rumah. Sebaiknya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) selalu memperhatikan dan memberikan himbauan kepada pegawainya, terutama pada petugas survey agar lebih sopan dan santun serta ramah terhadap para pelanggan.

2. Adapun keluhan yang disampaikan oleh para pelanggan yaitu mengenai kualitas air karena suplai air PDAM yang kotor, air tidak lancar dan memiliki warna keruh mengakibatkan mereka yang berlangganan air harus sering-sering menguras bak mandi karena kotoran yang mengendap. Dan juga mengakibatkan air tidak bisa dipergunakan guna memasak melainkan hanya untuk mencuci dan mandi saja. Sebaiknya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) selalu memperhatikan kualitas air yang harus ditingkatkan sehingga kepuasan pelanggan lebih meningkat.
3. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebaiknya menjaga serta menjaga kepuasan pelanggan dengan mengarahkan para pegawai agar memberi pelayanan yang sopan, ramah dan lebih tanggap kepada pelanggan-nya. Dan terkait kualitas produk PDAM sebaiknya memperhatikan kualitas airnya untuk lebih ditingkatkan agar suplai air tidak kotor dan tidak berbau terutama ketika terjadi proses perbaikan pipa air. Sehingga kepuasan pelanggan tetap terpenuhi.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Pada Penelitian ini hanyalah berfokus pada kualitas pelayanan serta kualitas produk saja sementara, masih banyak faktor lainnya yang mungkin bisa saja memengaruhi kepuasan pelanggan, tetapi masih belum diteliti di penelitian ini. Sehingga, bagi peneliti berikutnya dapat menambah variabel lain yang bisa menjadi pembeda-nya, sehingga memberikan gambaran yang sangatlah luas mengenai kepuasan pelanggan.