

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diajukan, maka dapat disimpulkan berbagai hal pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Penghitungan menunjukkan variabel kualitas produk memiliki hasil t hitung 5,668 dengan signifikansi 0,000 atau dibawah 0,05 sehingga dapat dipastikan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan PDAM Surakarta. Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan di mana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Produk berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi PDAM Surakarta.
2. Hasil dari penghitungan SPSS menunjukkan ternyata variabel kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini didukung dengan nilai t hitung 8,754 dengan signifikansi 0,000 atau dibawah 0,05. Hasil perhitungan regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surakarta. Dalam hal ini membuktikan

bahwa salah satu cara untuk memuaskan pelanggan adalah dengan cara memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Dengan adanya pelayanan yang baik, maka terciptalah kepuasan pelanggan. Setelah pelanggan merasa puas dengan produk dan jasa yang diterima, pelanggan akan membandingkan pelayanan yang diberikan.

3. Penghitungan juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan dari variabel independen terhadap variabel independen atau ada pengaruh secara simultan antara kualitas produk dan layanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari angka signifikansi yang kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Kualitas produk dan layanan merupakan upaya perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan melalui jasa yang mengiringi produk yang ditawarkan dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Kualitas produk dan layanan yaitu ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan, serta sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya bahwa kualitas produk dan pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan PDAM Surakarta.

B. Saran

Saran yang dapat diajukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian lebih lanjut disarankan untuk menambah variabel-variabel lainnya yang diduga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Surakarta, misalnya minat pembelian, ataupun citra perusahaan.

2. Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa kualitas produk dan layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sehingga PDAM Surakarta memiliki kewajiban untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan yang digunakan sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal.
3. PDAM Surakarta perlu untuk memberikan inovasi produk dan layanan yang sesuai dengan perkembangan teknologi sehingga mempermudah peningkatan kualitas produk dan layanan sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan PDAM Surakarta.
4. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah metode *depth interview* (wawancara secara mendalam dengan responden) agar dapat memperoleh data yang lebih nyata dan akurat.