

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PUDAM Unit Palur Desa Dagen Kabupaten Karanganyar, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Uji Validitas Instrumen Penelitian:

- a. Seluruh item pernyataan untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1–X8) dinyatakan valid. Hal ini ditunjukkan dengan nilai r hitung setiap item yang lebih besar dari r tabel (0,1966) dan nilai p -value yang lebih kecil dari 0,05.
- b. Seluruh item pernyataan untuk variabel Kepuasan Pelanggan (Y1–Y10) juga dinyatakan valid. Ini dibuktikan dengan nilai r hitung yang jauh melebihi r tabel (0,1966) dan nilai p -value yang semuanya 0,000 ($< 0,05$).

2. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian:

Kedua variabel, yaitu Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y), menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,935. Karena nilai ini jauh melebihi batas minimum 0,6, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini memiliki konsistensi internal yang sangat baik dan dinyatakan reliabel.

3. Pengujian Hipotesis:

- a. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Uji t):
Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh PUDAM Unit Palur, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan yang dirasakan.
- b. Uji Simultan (Uji F): Model regresi yang dibangun dalam penelitian ini dinyatakan signifikan secara simultan. Ini terlihat dari nilai signifikansi uji F sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
- c. Koefisien Determinasi (R^2): Nilai R Square sebesar 0,296 menunjukkan bahwa 29,6% variasi dalam variabel Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan. Sementara itu, sisanya sebesar 70,4% dijelaskan oleh variabel atau faktor lain di luar model penelitian.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan memegang peranan penting dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PUDAM Unit Palur Kabupaten Karanganyar. Mayoritas responden (72%) menilai kualitas pelayanan dalam kategori tinggi, dan 77% responden menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, beberapa saran dapat diajukan sebagai masukan bagi PUDAM Palur Desa Dagen Kabupaten Karanganyar dan penelitian selanjutnya:

1. Bagi PUDAM Unit Palur:

- a. Meskipun mayoritas pelanggan menunjukkan kepuasan yang tinggi, masih terdapat 12% responden yang menilai kualitas pelayanan dalam kategori rendah dan 6% responden yang berada dalam kategori kepuasan rendah. Oleh karena itu, PUDAM Unit Palur disarankan untuk terus meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan pada seluruh aspek (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) secara konsisten. Fokus pada peningkatan di area yang masih dianggap kurang optimal oleh sebagian kecil pelanggan dapat membantu mencapai tingkat kepuasan yang lebih merata.
- b. Mengingat bahwa 70,4% variasi kepuasan pelanggan dijelaskan oleh faktor lain di luar kualitas pelayanan, PUDAM Unit Palur disarankan untuk melakukan evaluasi lebih lanjut terhadap faktor-faktor eksternal lain seperti harga, kontinuitas distribusi air, kecepatan respons teknis terhadap gangguan, atau kualitas air secara spesifik. Hal ini akan membantu dalam merumuskan strategi peningkatan kepuasan pelanggan yang lebih komprehensif.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya:

- a. Penelitian ini hanya menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengidentifikasi dan memasukkan variabel-variabel lain yang mungkin memengaruhi kepuasan pelanggan, mengingat masih ada 70,4% variasi kepuasan yang belum dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Variabel tersebut dapat mencakup harga, citra perusahaan, promosi, atau inovasi layanan.
- b. Disarankan juga untuk memperluas area penelitian atau membandingkan hasil penelitian di beberapa unit PUDAM lainnya untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di sektor air minum.