

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pada Unit Usaha Penyediaan dan Pengelolaan Air Bersih PT. Phalama Nusa Persada, sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari nilai perbandingan jawaban reponden antara kinerja dan harapan, yang mayoritas dalam kategori hampir terpenuhi. Artinya bahwa pelayanan Unit Usaha Penyediaan dan Pengelolaan Air Bersih PT. Phalama Nusa Persada hampir memenuhi harapan dari responden. Pemenuhan harapan responden tersebut dapat dilihat dari kualitas pelayanan berupa keandalan (ketepatan dalam pengukuran meteran, ketepatan dalam menanggapi keluhan dan ketepatan petugas dalam memperbaiki kerusakan), daya tanggap (ketanggapan petugas dalam melayani konsumen, kesigapan petugas dalam menangani kerusakan dan kecepatan petugas dalam menanggapi dan menyelesaikan keluhan konsumen), keyakinan (kualitas air bersih yang disediakan, pengelolaan air bersih oleh Unit Usaha dan waktu penyelesaian keluhan konsumen), empati (kepedulian petugas dalam perbaikan kerusakan fasilitas air bersih, kemudahan memperoleh informasi yang dibutuhkan dan kepedulian petugas dalam menanggapi keluhan konsumen) serta berwujud (mutu dan

kualitas air bersih yang disediakan, kondisi sarana pendukung fasilitas air bersih dan kondisi instalasi jaringan fasilitas air bersih).

2. Kepuasan konsumen pada pelayanan Unit Usaha Penyediaan dan Pengelolaan Air Bersih PT. Phalama Nusa Persada, cukup positif. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden yang mayoritas menjawab setuju dan sangat setuju. Artinya bahwa responden menilai kinerja yang diperlihatkan oleh manajemen Unit Usaha Penyediaan dan Pengelolaan Air Bersih PT. Phalama Nusa Persada dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, dinilai sudah sesuai dengan harapan konsumen, baik dari segi keandalannya, ketanggapannya, jaminannya, perhatiannya dan juga bukti langsung yang dirasakan oleh konsumen yaitu fasilitas serta sarana dan prasarana yang lengkap. Selain itu, pelayanan yang diberikan petugas selama ini, dinilai cukup memuaskan konsumen, dimana dalam pelayanannya, petugas selalu tanggap dan sigap dalam menangani permasalahan yang dihadapi oleh konsumen. Selain itu, konsumen menyatakan bahwa keputusannya untuk menjadi konsumen Unit Usaha Penyediaan dan Pengelolaan Air Bersih PT. Phalama Nusa Persada yang memberikan pelayanan dalam penyediaan air bersih, sudah cukup tepat.
3. Berdasarkan pengujian hipotesis, terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Besarnya hubungan antara kedua variabel tersebut adalah 0,526, dimana hubungannya termasuk dalam kategori sedang/cukup erat, sesuai dengan kriteria Guilford. Hal ini mengindikasikan bahwa dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan

yang diberikan, baik dari petugas secara individu maupun dari pihak perusahaan, dalam hal ini Unit Usaha Penyediaan dan Pengelolaan Air Bersih PT. Phalama Nusa Persada kepada konsumen, maka tingkat kepuasan konsumennya pun akan meningkat pula. Besarnya kontribusi yang diberikan variabel kualitas pelayanan untuk dapat meningkatkan tingkat kualitas pelayanannya adalah sebesar 27,67%. Sedangkan sisanya sebesar 72,33% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti kualitas air, debit air, harga dan lain sebagainya.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti merasa masih terdapat kekurangan-kekurangan yang perlu diperbaiki. Adapun keterbatasan penelitian yang peneliti dapatkan antara lain adalah :

1. Peneliti sulit menemukan dimensi dari kepuasan, sehingga dalam penelitian ini untuk mengukur kepuasan, peneliti menggunakan indikator-indikator pertanyaan yang mengacu kepada Jurnal Manajemen, *Service Quality Dimension : an Examination of Grönroos's Service Quality Model*. (Kang and James, 2004:277)
2. Keterbatasan waktu, dengan padatnya waktu peneliti yaitu kuliah dan bekerja, peneliti merasa hasil penelitian ini belum optimal.

5.3 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan di atas, maka untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen Unit Usaha Penyediaan dan Pengelolaan Air Bersih PT. Phalama Nusa Persada, disarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Dalam upaya peningkatan tingkat kepuasan konsumen melalui kualitas pelayanan, pihak manajemen perusahaan perlu melakukan upaya untuk meningkatkan kemampuan dan kompetensi pegawai dalam pelaksanaan tugas pelayanannya pada konsumen. Peningkatan kemampuan pegawai tersebut, dapat dilakukan melalui pelatihan dan sebagainya.
2. Perlu dilakukannya pemeliharaan dan peningkatan kualitas sarana pendukung dan instalasi jaringan distribusi secara rutin, sebagai sarana utama dalam proses penyediaan dan pengelolaan air bersih.
3. Melakukan sistem pengawasan teknis operasional yang baik, sehingga diharapkan kerusakan ataupun masalah-masalah yang menyebabkan terjadinya penurunan debit air, bocornya jaringan distribusi yang menyebabkan terganggunya pasokan air kepada konsumen dapat dihindari dan/atau ditangani dengan cepat dan tepat.

5.4 Future Research

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti berharap apa yang dihasilkan dalam penelitian ini dapat memberi manfaat bagi perusahaan yang diteliti maupun para pembaca. Peneliti berharap penelitian ini tidak berakhir sampai disini saja, melainkan dapat mendorong mahasiswa-mahasiswa lain yang ingin melakukan penelitian dengan tema yang sama untuk dapat lebih baik lagi dan tidak hanya meneliti satu variabel saja (kualitas pelayanan), tapi beberapa variabel yang memiliki hubungan terhadap kepuasan konsumen, sehingga manfaat yang diberikan kepada perusahaan yang diteliti jauh lebih besar dari penelitian ini.