

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Sejumlah kesimpulan dapat diambil dari analisis data:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Dalam hal PDAM Tirta Muaro Jambi, kebahagiaan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan. Nilai koefisien regresi sebesar 0,601 menunjukkan hal ini, yang berarti bahwa kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,601 satuan untuk setiap peningkatan 1 satuan kualitas layanan. Kesimpulan bahwa pengaruh ini signifikan secara statistik diperkuat oleh nilai t estimasi (15,981), yang lebih besar dari t tabel (1,983), dan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($<0,05$).

2. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

Hubungan positif yang sangat signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan ditunjukkan oleh koefisien korelasi (R) sebesar 0,890. Dengan R² sebesar 0,792, kita dapat melihat bahwa kualitas layanan menjelaskan 79,2% varians dalam kepuasan pelanggan, sementara variabel lain yang tidak diperhitungkan menjelaskan 20,8% sisanya.

3. Model Regresi

Kepuasan Pelanggan (YY), Kualitas Layanan (XX), dan Kesalahan (ee) adalah variabel yang membentuk model regresi sederhana yang disusun, yang dinyatakan sebagai $Y=1.133.813+0,601X+e$.

4. Faktor Konstanta

Nilai konstanta (1.133.813) menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan yang tetap ada meskipun kualitas pelayanan bernilai nol. Namun, pengaruh konstanta ini tidak penting dari sudut pandang statistik (Sig. = 0,437 > 0,05).

5.2. Saran

Berikut ini adalah beberapa rekomendasi bagi PDAM Tirta Muaro Jambi untuk meningkatkan standar layanannya, yang diperoleh dari temuan-temuan tersebut di atas:

1. Peningkatan dimensi kualitas pelayanan dalam penyediaan air mencakup beberapa aspek penting: memastikan keandalan pasokan air yang stabil dan berkualitas sesuai standar pelanggan, meningkatkan responsivitas melalui sistem pelaporan online untuk tanggapan cepat terhadap keluhan, melatih karyawan agar lebih ramah dan peduli, serta memperbaiki infrastruktur dan menyediakan fasilitas yang nyaman, seperti ruang tunggu dan layanan pembayaran yang efisien. Semua ini bertujuan untuk menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi pelanggan.
2. Pengembangan sistem pelayanan meliputi implementasi sistem digital untuk memudahkan pembayaran, pelaporan keluhan, dan akses informasi layanan, serta pemanfaatan media sosial untuk komunikasi cepat dengan pelanggan. Evaluasi kinerja dilakukan melalui survei kepuasan pelanggan dan penyusunan indikator kinerja utama (Key Performance Indicators) untuk memantau perbaikan. Selain itu, pengelolaan faktor eksternal penting untuk mengendalikan variabel yang memengaruhi kepuasan pelanggan,

seperti harga layanan, peraturan bisnis, dan kemurnian air.

Dengan fokus pada peningkatan kualitas pelayanan, PDAM Tirta Muaro Jambi diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan, mempertahankan loyalitas pelanggan, dan memperkuat citra perusahaan.

