

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan pengguna layanan/konsumen PDAM Kota Solok terhadap penyediaan air minum yang ditinjau dengan menggunakan pendekatan adopsi model *Service Quality (SERVQUAL)*, didapatkan hasil bahwa dari semua variabel yang digunakan pengguna layanan/ konsumen PDAM Kota Solok menyatakan puas. Dengan demikian pihak perusahaan harus lebih menata tingkat layanan perusahaan agar pengguna merasa lebih sangat puas dari pelayanannya terhadap pelanggan
2. Hasil olahan data memakai *SmartPLS* dimensi *empathy* dan *assurance* memegang peranan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Kedua aspek ini harus diperhatikan manajerial perusahaan supaya kinerja layanan dapat terus ditingkatkan.

### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas maka ada beberapa hal yang menjadi saran penelitian ini:

1. Bagi Pimpinan, karyawan administrasi dan teknis PDAM Kota Solok agar terus berkesinambungan untuk menerapkan pelayanan agar bisa menjangkau permintaan pemasangan baru, PDAM Kota Solok harus melirik pengembangan sumber mata air-mata air baru.
2. Perlu dipikirkan kebijakan jangka pendek untuk peremajaan pipa-pipa yang sudah relatif tua itu, untuk menjamin kelancaran kuantitas, kualitas, dan kontinuitas pelayanan penyediaan air minum oleh PDAM Kota Solok. Di sisi lain, sumber air yg makin sedikit menjadi faktor penghambat tersendiri untuk peningkatan kinerja PDAM Kota Solok. Sementara itu, di sisi lain, perumahan baru terus bermunculan. Ketiganya disinyalir menjadi faktor penghambat pelayanan PDAM Kota Solok.

3. Implikasi manajerial pada penelitian ini diharapkan berdampak pada pemikiran dan pemberian solusi kepada jajaran manajemen PDAM Kota Solok untuk langkah-langkah dalam upaya meningkatkan kuantitas, kualitas, dan kontinuitas kinerja pelayanan. Sehingga ke depan dapat lebih meningkatkan laba dan kualitas pelayanan penyediaan air minum di kota Solok menjadi lebih baik lagi.
4. Bagi penelitian selanjutnya agar mengkaji dengan menambahkan pertanyaan terbuka pada kuesioner penelitian agar pemaparan pada pembahasan lebih eksploratif untuk mengetahui kelemahan dan kelebihan dari karakteristik responden dalam memahami variabel penelitian. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat mengadopsi secara utuh model *Service Quality (SERVQUAL)* yang memuat gap analysis antara seberapa penting ASPEK *SERVQUAL (Service Quality)* dan seberapa jauh kenyataannya. Supaya dapat memetakan secara presisi prioritas manajemen perubahan/perbaikan aspek pelayanan yang harus diperkuat.
5. Penelitian selanjutnya juga agar mengkaji secara komprehensif sudut pandang stakeholder yang lebih variatif, termasuk para ahli penyediaan / tata kelola air, serta semua pilar masyarakat madani di Kota Solok yang bersemangat (*Vibrant Civil Society of Solok City*).
6. Implikasi manajerial pada penelitian ini diharapkan berdampak pada pemikiran dan pemberian solusi kepada jajaran manajemen PDAM Kota Solok untuk langkah-langkah dalam upaya meningkatkan kuantitas, kualitas, dan kontinuitas kinerja pelayanan PDAM Kota Solok. Sehingga ke depan dapat lebih meningkatkan laba dan kualitas pelayanan penyediaan air minum di kota Solok menjadi lebih baik lagi.

