

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Perusahaan daerah Air Minum Kota Padang maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan dilihat dari segi umur, responden yang berumur 31 tahun keatas merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Padang.
2. Tingkat kepuasan dilihat dari segi pendidikan, responden yang pendidikan terakhirnya tamatan SMA merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Padang.
3. Tingkat kepuasan dilihat dari segi pendapatan, responden yang pendapatannya Rp.3.000.001-Rp.3.500.000 merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Padang
4. Tingkat kepuasan dilihat dari segi lama berlangganan, responden dengan lama berlangganan 6-10 tahun merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Padang.

## 5.2 Implikasi Hasil Penelitian

Hasil analisa dalam penelitian ini mempunyai beberapa implikasi penting dan masukan bagi perusahaan untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang pentingnya mengetahui kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Bagi Perusahaan untuk meningkatkan pelayanan yang telah diberikan saat ini agar pelanggan tetap loyal pada perusahaan, dengan meningkatnya pelayanan yang diberikan maka kepuasan pelanggan akan meningkat.

## 5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini mempunyai beberapa keterbatasan. Dengan keterbatasan ini diharapkan dapat dijadikan perbaikan pada penelitian mendatang. Adapun keterbatasan penelitian ini adalah hanya mempunyai 1 variabel yaitu kualitas pelayanandanyamenggunakan analisis deskriptif.

## 5.4 Saran

### 1. Bagi Perusahaan

Melihat tingkat kepuasan yang telah diperoleh dari penyebaran kuesioner sebanyak 130 responden tingkat kepuasan pelanggan terhadap PDAM Kota Padang yaitu cukup puas, diharapkan untuk perusahaan agar meningkatkan lagi pelayanannya demi kepuasan pelanggandengancaraperusahaanharusmenjagakeakuratandankesesuaianrekening dengantagihan,tingkatkonsistensidalammelakukanpelayanan, sertaPenanganankeluhan yang dilakukanperusahaanharussesuaidenganharapanpelanggan.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Bagi peneliti selanjutnya lebih baik jika menambah variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PDAM Kota Padang.
- b. Untuk peneliti selanjutnya dapat menambah jumlah sampel untuk lebih akuratnya hasil dari sebuah penelitian.

