

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai data yang telah diolah oleh penulis pada bab sebelumnya mengenai Implementasi Layanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Selatan. Maka penulis bisa mengambil beberapa kesimpulan yang didapat, yaitu:

1. Implementasi layanan yang dilakukan oleh karyawan PDAM Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Selatan dapat dikatakan telah cukup baik pada dimensi *tangibility* karena memiliki rata-rata nilai sebanyak 3,49. Dan nilai tertinggi pada dimensi ini yaitu ruang pelayanan bersih dan nyaman yang memiliki nilai sebanyak 4,27. Berarti ruang pelayanan perusahaan selalu bersih dan nyaman sehingga pelanggan merasa puas terhadap layanan ini. Dan pada layanan ruang tunggu bersih dan nyaman, serta layanan penampilan karyawan energik, rapi, dan bersih juga mendapatkan nilai rata-rata 4,24, ini menandakan bahwa pada layanan ini dilakukan juga dengan baik.
2. Implementasi layanan yang dilakukan oleh karyawan PDAM Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Selatan dapat dikatakan telah cukup baik pada dimensi *emphaty* karena memiliki rata-rata nilai sebanyak 4,02. Dan nilai tertinggi pada dimensi ini yaitu pegawai mengucapkan terima kasih di akhir pelayanan yang memiliki nilai sebanyak 4,16. Berarti karyawan sering mengucapkan terima kasih di akhir pelayanan kepada pelanggan yang ada. Dan pada layanan pegawai/staf sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan

serta pegawai tidak memandang status sosial dalam melayani pelanggan, juga mendapatkan nilai sebanyak 4,11, ini menandakan bahwa pada layanan ini dilakukan juga dengan baik.

3. Implementasi layanan yang dilakukan oleh karyawan PDAM Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Selatan dapat dikatakan telah baik pada dimensi *reability* karena memiliki rata-rata nilai sebanyak 4,02. Dan nilai tertinggi pada dimensi ini yaitu kesungguhan dalam memberikan pelayanan yang memiliki nilai sebanyak 4,18. Berarti karyawan perusahaan selalu bersungguh-sungguh dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Dan pada layanan informasi yang diberikan jelas dan mudah dimengerti juga mendapatkan nilai rata-rata sebanyak 4,11, ini menandakan bahwa informasi-informasi yang diberikan perusahaan sudah jelas dan mudah dimengerti oleh pelanggan.
4. Implementasi layanan yang dilakukan oleh karyawan PDAM Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Selatan dapat dikatakan telah baik pada dimensi *responsiveness* karena memiliki nilai sebanyak 4,11. Dan nilai tertinggi pada dimensi ini yaitu informasi diberikan secara jelas dan lengkap yang memiliki nilai sebanyak 4,18. Berarti karyawan perusahaan selalu memberikan informasi yang jelas serta lengkap kepada pelanggan yang ada.
5. Implementasi layanan yang dilakukan oleh karyawan PDAM Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Selatan dapat dikatakan telah baik pada dimensi *assurance* karena memiliki nilai sebanyak 4,09. Dan nilai tertinggi pada dimensi ini yaitu memberikan keamanan dalam melakukan transaksi (pembayaran, dll) yang memiliki nilai sebanyak 4,22. Berarti karyawan

perusahaan selalu menjamin keamanan terhadap pelanggan yang melakukan transaksi.

6. Dalam pengelolaan layanan jasa yang dilakukan oleh PDAM Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Selatan, dengan layanan yang baik yang dilakukan kepada semua pelanggan akan memberikan dampak positif terhadap hubungannya dengan semua pelanggan. Tentu hal ini mempengaruhi hubungan dengan semua pelanggan, jika pelayanan baik maka pelanggan akan merasakan kepuasan, sehingga terciptanya hubungan yang baik dengan semua pelanggan yang ada.

## 5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka penulis memberikan saran untuk perbaikan yang mungkin dapat bermanfaat bagi PDAM Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Selatan. Adapun saran yang dapat penulis berikan, yaitu:

1. PDAM Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Selatan perlu memperbaiki implementasi layanan jasa terhadap dimensi *tangibility*, karena pada dimensi tersebut masih banyak layanan yang harus dibenahi oleh perusahaan. Layanan-layanan yang harus dibenahi yaitu, penampilan gedung kantor harus dibenahi lagi supaya semakin menarik, fasilitas kantor harus ditingkatkan lagi agar lebih canggih dan modern, Halaman parkir agar lebih di luaskan lagi agar lebih memadai, dan menyediakan musholla agar pelanggan bisa beribadah pada saat disana, dan menyediakan toilet bagi pelanggan jika pelanggan ingin ke toilet.

2. PDAM Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Selatan perlu memperbaiki implementasi layanan jasa terhadap dimensi *emphaty*, karena pada dimensi tersebut masih ada layanan yang harus dibenahi oleh perusahaan. Layanan-layanan yang harus dibenahi yaitu pegawai harus lebih mengucapkan salam pembuka pada pelanggan yang datang dan pegawai harus lebih sering memberi permohonan maaf jika pelayanan yang diberikan kurang baik diakhir pelayanan.
3. PDAM Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Selatan perlu memperbaiki implementasi layanan jasa terhadap dimensi *reability*, karena pada dimensi tersebut masih ada layanan yang harus dibenahi oleh perusahaan. Layanan-layanan yang harus dibenahi yaitu perlu ditingkatkan kecakapan, keandalan dan ketepatan penanganan keluhan dan ditingkatkan lagi dalam memberikan solusi saat melayani keluhan pelanggan.

