

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PERUMDA Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Selatan, maka dapat disimpulkan, bahwa:

1. Implementasi layanan kepada pelanggan pada PERUMDA Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Selatan sudah sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari implementasi dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang mencakup *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Pelanggan merasakan bahwa perusahaan memberikan pelayanan yang ramah, cepat, jelas dan fasilitas yang mendukung sehingga memberikan rasa kepuasan terhadap pelayanan yang didapatkan.
2. Kualitas pelayanan pada PERUMDA Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Selatan telah dilaksanakan dengan optimal dan dapat dikategorikan sangat baik. Berdasarkan hasil dari pengolahan data kuesioner, setiap dimensi-dimensi kualitas pelayanan mendapatkan rata-rata nilai yang memuaskan. Yaitu pada dimensi *tangibles* memperoleh rata-rata nilai 4,25, *reliability* sebesar 4,16, *responsiveness* mendapat 4,19, *assurance* sebesar 4,29 dan dimensi *emphaty* sebesar 4,35. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang mereka dapatkan dari perusahaan.
3. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan sebuah perusahaan, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil pengolahan data kepuasan pelanggan didapatkan bahwa PERUMDA Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Selatan tingkat kepuasan konsumen cukup tinggi, yaitu

86% atau rata-rata pelanggan memberikan nilai 4,31 dari 5 untuk kepuasan pelayanan yang mereka dapatkan. Hal ini tentu karena kualitas pelayanan yang diberikan oleh PERUMDA Air Minum Kota Padang juga sangat baik menurut pelanggan yang mendapatkan layanan tersebut.

5.2 Saran

5.2.1 Saran untuk Perusahaan

PERUMDA Air Minum Kota Padang diharapkan bisa mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah dapat dikategorikan sangat baik, terkhusus pada dimensi *assurance* dan *emphaty* yang mendapatkan nilai terbaik dari pelanggan. Disamping itu, perusahaan dapat meningkatkan pelayanan pada aspek yang mendapat nilai rata-rata relatif lebih rendah. Perusahaan juga dapat terus meningkatkan dan mengorientasikan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan pelayanan prima (*service excellence*), sehingga karyawan dapat memberikan pelayanan yang profesional sesuai kebutuhan pelanggan.

5.2.2 Saran untuk Pemerintah Daerah

Pemerintah Daerah Kota Padang diharapkan dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan untuk perusahaan daerah khususnya PERUMDA Air Minum Kota Padang dengan kebijakan dan pembinaan berkelanjutan. Pemerintah Daerah juga diharapkan dapat membantu menyediakan anggaran dalam pemeliharaan dan peningkatan kualitas dan kuantitas dalam sarana pelayanan kepada masyarakat, sehingga perusahaan daerah dapat memberikan pelayanan prima dengan optimal dan meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

5.2.3 Saran untuk Observasi Selanjutnya

Penelitian berikutnya diharapkan dapat mengait jumlah responden yang lebih banyak untuk mendapatkan hasil penelitian yang menggambarkan kondisi pelayanan secara luas dan akurat dan dapat menggunakan metode campuran seperti wawancara mendalam dengan pelanggan dan juga petugas yang menangani bagian pelayanan kepada konsumen. Sehingga, diperoleh informasi yang komprehensif mengenai kepuasan pelanggan.

