

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Bone Bolango dan untuk mengetahui besaran dari variabel independen dalam mempengaruhi dependen tersebut. Dari rumusan masalah penelitian yang diajukan, maka analisis data yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya.

Kesimpulannya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Bone Bolango. Pengujian regresi dan hipotesis menunjukkan adanya pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Bone Bolango. Hasil ini menunjukkan bahwa penilaian yang cukup baik mengenai indikator kualitas pelayanan yang sesuai dengan kepuasan pelanggan akan membuat pelanggan merasa nyaman dalam menggunakan jasa pada PDAM Bone Bolango.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Bone Bolango. Hal Ini didasarkan pada nilai koefisien regresi dari variabel Kualitas Pelayanan yang bertanda positif yakni sebesar 0.288 Dengan kata lain

Semakin tinggi Kualitas Pelayanan maka dapat meningkatkan tingkat Kepuasan pelanggan.

Hasil pengujian T parsial secara statistika dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95% menunjukkan hasil yang signifikan sebesar  $1.668 < 3.385$  sehingga kesimpulannya menerima  $H_a$  dan menolak  $H_0$  untuk variabel Kualitas Pelayanan. Dengan kontribusi pengaruh yang ditandai dengan nilai  $R^2$  sebesar 0.348 atau 34.8%.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Dari 10 indikator yang digunakan untuk menilai tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan yaitu Access (Akses) memiliki nilai yang paling rendah. Untuk itu sebaiknya, PDAM Bone Bolango harus memberikan informasi-informasi yang jelas atau perlu langsung disosialisasikan di setiap kecamatan yang ada, sehingga pelanggan dapat mengetahui bagaimana cara untuk mengakses di PDAM Bone Bolango sehingga lebih dapat meningkatkan kualitas pelayanan PDAM Bone Bolango
2. Dari 2 indikator yang digunakan untuk menilai tanggapan responden terhadap kepuasan pelanggan yaitu kemudahan dalam memperoleh memiliki nilai yang paling rendah untuk itu sebaiknya,

PDAM Bone Bolango harus lebih memperhatikan kualitas air yang keluar kepada pelanggan, untuk itu PDAM harus membuat sumur cadangan agar stok air tidak akan habis sehingga dapat memberikan kepuasan pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto Suharsimi. 2006. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Bina Aksara
- Departemen Pendidikan Nasional. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. Edisi ketiga. Jakarta: Balai Pustaka
- Eriyanto. 2007. *Tehnik Sampling Analisis Opini Publik*. Yogyakarta. LKIS
- Ghozali, Imam, 2011 *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*, Semarang: Badan Penerbit UNDIP
- Gujarati, Damodar, 1999, *Ekonomitrika Dasar*, Terjemahan Sumarno Zain, Jakarta : Erlangga
- Hadi. Sutrisno. 2000. *metodologi research*. Yogyakarta: ANDI
- Hardiyati Ratih. 2010. Analisis pengaruh kualitas pelayanan Terhadap kepuasan konsumen Menggunakan jasa penginapan (villa) Agrowisata kebun teh Pagilaran. Skripsi: Universitas Diponegoro Semarang
- Kotler Philip dan Keller Kevin Lane. 2007. *Manajemen pemasaran*. Jilid 1. Alih bahasa oleh Benyamin Molan. Edisi 12. Jakarta: PT. Indeks
- Kotler Philip dan Keller Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran* dialih bahasakan oleh Bob Sabran Edisi Ketiga Belas. Jakarta: Erlangga
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. "Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi". Jakarta: Erlangga
- Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Mahayu Sekarani Putri Hadi. 2011. Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Blitar. Skripsi: Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

- Ni Nyoman Yuliarmi dan Putu Riyasa. 2007. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Terhadap pelayanan pdam kota Denpasar. Jurnal Buletin Studi ekonomi Vol.12 No. 1: Universitas Udayana Denpasar
- Rangkuti Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. cetakan ketiga. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono, 2009, *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono Fandy. 2008. *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*. malang: Bayumedia
- Umar. Husein. 2003. *Metodologi Penelitian, Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- <http://infopublik.id/read/125488/60-persen-warga-bone-bolango-belum-nikmati-air-bersih.html> (diakses tanggal 24 september 2015)