

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pada hasil penelitian tentang Pengaruh kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung yang telah peneliti lakukan menggunakan olah SPSS 16.0 pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung. Pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung telah baik. Hal tersebut berdasarkan kecepatan dan kesigapan petugas PDAM dalam pelayanannya serta kecepatan dalam memahami masalah/keluhan yang dihadapi pelanggan sekaligus memberikan solusi atas masalah tersebut. Keahlian dan kompetensi setiap petugas PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung yang sesuai dengan tugas disetiap bidangnya juga menjadi factor peningkatan kepuasan pelanggan atas mutu pelayanan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung .
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung. Penetapan harga yang ditetapkan PDAM

Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung telah baik, dimana harga yang diberlakukan sesuai dengan kemampuan pelanggan dan volume air yang terpakai. Selain itu, pemberlakuan batas atau jangka waktu serta adanya system denda bayar tidak tepat waktu dan system pembayaran online mempermudah dan mendisiplinkan pelanggan dalam pembayaran. Hal tersebut menjadi pemicu meningkatnya kepuasan pelanggan atas penetapan harga yang diberlakukan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung.

3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung. Dikarenakan kontribusi dari kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan yang cukup besar, sehingga PDAM berusaha secara optimal dalam menjamin kualitas pelayanan untuk tetap baik serta menjamin harga yang sesuai dengan harapan pelanggan. Hal tersebut dilakukan dalam menjaga keberlangsungan perusahaan kedepannya, sesuai dengan visi misi perusahaan.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas peneliti akan memberikan saran-saran yang sekiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini. Adapun saran-saran yang akan disampaikan adalah sebagai berikut:

### 1. Bagi Perusahaan

Telah diketahui bahwa kualitas pelayanan dan harga memiliki kontribusi besar dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Diharapkan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanannya serta mengoptimalkan harga yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan, sehingga kepuasan pelanggan akan terus meningkat. Dengan semakin meningkatnya kepuasan pelanggan tentunya akan menarik pelanggan baru maupun mempertahankan pelanggan lama.

### 2. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mendukung penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan peneliti selanjutnya agar menjelaskan secara lengkap dengan menambah teori yang mendukung juga di harapkan peneliti selanjutnya untuk memperluas lagi variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.