

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan angket yang diberikan kepada responden yang diteliti, dan hasil pengujian hipotesis maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kabupaten Barito Kuala Unit Tabunganen yaitu 70,70% atau ada pada kualifikasi puas.
2. Nilai dari nilai $F_{hitung}(25,901)$ lebih besar dari nilai $F_{tabel} (2,37)$ dan nilai Sig (0,000) lebih kecil dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan (0,05) yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel *reliability*(X_1), *responsiveness*(X_2), *empathy*(X_3), *assurance*(X_4) , dan *tangibles*(X_5) terhadap kepuasan pelanggan PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen (Y).
3. variabel *reliability*(X_1) dengan hasil t_{hitung} sebesar 3,671 memiliki pengaruh yang paling besar diantara variabel yang lainnya (*responsiveness* hasil t_{hitung} sebesar 0,094, *empathy* hasil t_{hitung} sebesar 2,655, *assurance* hasil t_{hitung} sebesar 2,930, dan *tangibles* hasil t_{hitung} sebesar 1,280) terhadap kepuasan pelanggan PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen.

B. Saran

Dari hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang telah diuraikan, penulis dapat mengemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi peneliti lain, dapat melakukan penelitian yang sejenis dengan penganalisisan yang lebih detail lagi terkait kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kabupaten Barito Kuala Unit Tabunganen ataupun PDAM wilayah lainnya.
2. Bagi perusahaan agar meningkatkan lagi kualitas pelayanannya agar pelanggan merasa sangat puas sehingga mereka menjadi pelanggan yang lebih loyal.