

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan dari data dan hasil analisis yang telah uraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil simpulan dari hasil penelitian sebagai berikut:

1. Service quality berpengaruh secara parsial yaitu dilihat pada hasil uji t, dimana  $t\text{-hitung} = -2,410 > t\text{-tabel} = 1,989$  dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$ . Berdasarkan dari hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa service quality berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian  $H_a$  dalam penelitian ini diterima yaitu variabel service quality terdapat pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (PDAM) di Desa Patas 1. Sedangkan untuk customer experience berpengaruh secara parsial dengan nilai  $t\text{-hitung} = 4,080 > t\text{-tabel} = 1,989$  dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$  maka  $H_a$  dalam penelitian ini diterima. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan customer experience berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (PDAM) di Desa Patas 1 Kab. Barito selatan Kec. Gunung bintang awai Kalimantan tengah.
2. Service quality dan customer experience berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan dimana dilihat dari hasil

nilai F-hitung = 11,199 > F-tabel = 3,105 dengan nilai sig 0,000 < 0,05. Maka dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  dalam penelitian ini diterima, artinya variabel service quality dan customer experience berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (PDAM) di Desa Patas 1 Kab. Barito selatan Kec. Gunung bintang awai Kalimantan tengah.

## **B. saran**

bersadarkan hasil penelitian dan simpulan yang telah diuraikan, penulis dapat menyampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Sebagai peneliti lain, bisa melakukan penelitian yang sejenis dengan penelitian yang lebih detail lagi terkait dengan service quality dan customer experience terhadap kepuasan pelanggan PDAM di wilayah lainnya.
2. Bagi perusahaan agar lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan.