

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada Bab IV mengenai pengaruh *service excellent*, *trust* dan *promotion* terhadap *customer satisfaction* pada pelanggan PDAM Tirta Bangka, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Service excellent*, *trust*, *promotion* dan *customer satisfaction* pada pelanggan PDAM Tirta Bangka masuk kedalam kategori tinggi. Hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan variabel *service excellent* sebesar 4,01, karena pelanggan PDAM Tirta Bangka memiliki *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empaty* dan *tangibles* yang tinggi terhadap PDAM Tirta Bangka Sungailiat. Skor rata-rata variabel *trust* adalah sebesar 3,99 dengan dimensi keandalan, kredibilitas dan niat baik, skor rata-rata variabel *promotion* adalah sebesar 4,02 dengan dimensi *advertising* (periklanan), penjualan perorangan, *public relation* (hubungan pelanggan), promosi penjualan dan skor rata-rata variabel *customer satisfaction* adalah 4,01 dengan dimensi harapan pelanggan, tujuan, *perceived performance* (kinerja yang dirasakan) dan *attribute satisfaction* (atribut pelanggan), yang berarti kepuasan pelanggan terhadap terhadap PDAM Tirta Bangka Sungailiat tinggi.

2. *Service excellent* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada pelanggan PDAM Tirta Bangka. Didapat dari hasil perhitungan t_{hitung} sebesar 3,245 lebih besar dari $t_{tabel} 1,967$ dan dengan signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05.
3. *trust* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada pelanggan PDAM Tirta Bangka. Hasil perhitungan, diperoleh t_{hitung} sebesar 2,147 lebih besar dari $t_{tabel} 1,967$ dan dengan signifikansi sebesar 0,011 lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05. Hal ini berarti bahwa *trust* mempunyai peranan yang penting dalam menunjang kepuasan pada pelanggan PDAM Tirta Bangka. Dan setiap terjadi peningkatan atau penurunan tingkat *trust* akan mempengaruhi besarnya *customer satisfaction*.
4. *Promotion* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada pelanggan PDAM Tirta Bangka. Hasil perhitungan, diperoleh t_{hitung} sebesar 2,552 lebih besar dari $t_{tabel} 1,967$ dan dengan signifikansi sebesar 0,033 lebih kecil dari taraf signifikan sebesar 0,05.
5. Hasil pengujian secara bersama-sama menunjukkan bahwa *service excellent*, *trust* dan *promotion* terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap *customer satisfaction*. Hasil perhitungan, didapat f_{hitung} sebesar 76,777 dan kemudian dibandingkan dengan f_{tabel} yaitu 2,632, berarti $f_{hitung} > f_{tabel}$, dan nilai signifikansinya adalah $0,000 < \text{taraf signifikansi } 0,05$.

5.2 Saran

- a. Saran untuk penelitian ke depan adalah sebagai berikut :

1. Bagi penelitian selanjutnya, hendaknya instrument penelitian bisa lebih diperdalam lagi sehingga kemampuan mengukurnya semakin baik. Selain itu didalam penelitian selanjutnya bisa ditambahkan beberapa variabel penelitian selain, *service excellent*, *trust*, dan *promotion* sebagai variabel independen dan *customer satisfaction* sebagai variabel dependen karena masih banyak faktor atau variabel lain yang dapat mempengaruhi *customer satisfaction*,
 2. Menggunakan lebih banyak sampel karena semakin banyak sampel akan memberikan hasil yang lebih akurat mengenai penelitian yang dilakukan.
 3. Menggunakan metode analisis lain yang mungkin dapat memberikan hasil yang lebih baik seperti menggunakan program statistik lain seperti AMOS, LISREL dan EViews.
- b. Saran untuk PDAM Tirta Bangka Sungailiat adalah sebagai berikut :
1. Kepada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bangka diharapkan bisa mengantisipasi masalah pelanggan yang berkaitan dengan *service excellent* dan *trust* misalnya melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga akan memberikan rasa puas kepada pelanggan.
 2. Selain itu perlu adanya peningkatkan kemampuan petugas atau karyawan dalam menanggapi permintaan pelanggan, seperti kesediaan membantu kesulitan pelanggan, menyelesaikan keluhan pelanggan dengan tepat dan cepat dan memberikan informasi dengan jelas sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

3. Memberikan tarif air PDAM sesuai golongan. Pengelompokan pelanggan harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan realita di lapangan serta memberikan tarif sambungan baru sesuai kemampuan calon pelanggan.

c. Saran kepada Pemerintah sebagai berikut :

1. Kepada pemerintah diharapkan melalui PDAM Tirta Bangka dapat memberikan fasilitas sarana dan prasarana kepada masyarakat agar bisa menjadi PAD (Pendapatan Asli Daerah).
2. Diharapkan juga pemerintah harus bisa dan cepat menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh masyarakat tentang penyediaan air bersih. Dengan melaksanakan program-program yang baik, jelas dan akurat untuk permasalahan yang ada.

d. Saran kepada masyarakat sebagai berikut :

1. Kepada masyarakat diharapkan juga harus membantu, mengawasi dan mendukung program-program yang dibuat pemerintah serta PDAM Tirta Bangka untuk kesejahteraan bersama.
2. Diharapkan dapat mengekspresikan pendapat berupa saran maupun kritikan kepada permasalahan ekonomi dan juga pemerintah, masyarakat juga harus kreatif untuk mengekspresikan pendapatnya kepada pemerintah dan juga PDAM Tirta Bangka.