

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dituliskan di atas, maka penulis dapat memberikan kesimpulan tentang pelayanan penanganan keluhan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya yaitu sebagai berikut :

1. Aspek empati mendapat rata-rata skor 2.96, maka termasuk ke dalam kriteria pelayanan yang Baik.
2. Aspek kecepatan mendapat rata-rata skor 2.75, maka termasuk ke dalam kriteria pelayanan yang Baik.
3. Aspek kewajaran atau keadilan mendapat rata-rata skor 2.97, maka termasuk ke dalam kriteria pelayanan yang Baik.
4. Aspek kemudahan mendapat rata-rata skor 3.21, maka termasuk ke dalam kriteria pelayanan yang Baik.
5. Secara keseluruhan kualitas penanganan keluhan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya mendapat rata-rata skor 2.97 dari 4 aspek penanganan keluhan, maka termasuk ke dalam kriteria pelayanan yang Baik.

B. Saran

Berdasarkan dari kesimpulan yang telah dituliskan di atas, maka penulis dapat memberikan saran yaitu :

1. Indikator penanganan keluhan pelanggan diselesaikan dengan tepat waktu mendapatkan rata-rata skor terendah pada penelitian ini yaitu 2.62 sehingga perlu ditingkatkannya peran pejabat terkait dalam memastikan ketepatan waktu penyelesaian penanganan keluhan pelanggan melalui pengawasan yang intensif.
2. Memastikan disiplin kerja pegawai agar tepat waktu sehingga pelayanan penanganan keluhan pelanggan dapat terlaksana sesuai standar pelayanan yang berlaku di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya.