

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan pengaduan pelanggan secara langsung pada Perusahaan Air Minum (PDAM) Delta Tirta Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo, dapat disimpulkan bahwa :

1. Pada fokus bukti fisik (*tangible*) dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan pengaduan pelanggan pada PDAM Delta Tirta Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo memiliki kualitas yang baik. hal ini dapat dilihat pada kerapihan pegawai, tempat ruang tunggu yang sangat nyaman bersih.
2. Pada fokus keandalan (*reliability*) dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan pengaduan pelanggan pada PDAM Delta Tirta Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo memiliki kualitas yang baik, hal ini dapat dilihat pada pegawainya sudah cukup handal dalam melayani pelanggan yang melakukan pengaduan di *customer service*.
3. Pada fokus daya tanggap (*responsiveness*) dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan pengaduan pelanggan pada PDAM Delta Tirta Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo memiliki kualitas yang baik, hal ini dapat dilihat dari banyaknya pelanggan yang dilayani oleh pegawai merasa puas dari pelayanan pengaduan oleh pegawai *customer service*. Mereka juga merasa beruntung karena respon pegawai sangat baik dalam melakukan suatu pelayanan jika ada pelanggan yang melakukan keluhan.
4. Pada fokus jaminan (*assurance*) dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan pengaduan pelanggan pada PDAM Delta Tirta Kecamatan Sidoarjo Kabupaten

Sidoarjo memiliki kualitas yang baik, hal ini dapat dilihat dari adanya jaminan waktu cukup cepat dan adanya kepastian biaya yang jelas maka pelanggan juga akan merasa dilayani dengan cukup baik sesuai dengan keluhan yang dialami oleh pelanggan serta keluhan nya tersebut mendapatkan jaminan penyelesaian yang cukup baik.

5. Pada fokus empati (*emphaty*) dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan pengaduan pelanggan pada PDAM Delta Tirta Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo memiliki kualitas yang baik, hal ini dapat dilihat pada pegawai maupun bagian *customer sevice* cukup bersedia melayani pelanggan tanpa membedakan status pelanggannya dan menghargai sekali dengan pelanggan yang datang dengan bahasa yang sangat sopan yang menyebabkan pelanggan juga menghargai pelayanan di kantor PDAM Delta Tirta Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo.
6. Kesimpulan secara keseluruhan dari penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan Pengaduan Secara Langsung Pada Perusahaan Daerah Air Minum PDAM Delta Tirta Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo adalah berdasarkan kelima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, meliputi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), maka dapat disimpulkan bahwa PDAM Delta Tirta Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo telah memenuhi kelima dimensi tersebut. Hal tersebut dibuktikan dari hasil, pembahasan dan kesimpulan masing-masing fokus /dimensi tersebut telah diimplementasikan dengan baik oleh PDAM. Sehingga kesimpulannya, kualitas pelayanan pengaduan pelanggan secara langsung Pada Perusahaan

Daerah Air Minum PDAM Delta Tirta Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo dikategorikan sudah cukup baik dalam melakukan pelayanan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti mencoba memberikan saran yaitu sebagai berikut :

1. Terkait dengan kantor PDAM Delta Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo tetap memperbaiki pelayanan atau minimal mempertahankan pelayanan kepada pelanggan untuk sekarang ini sudah cukup baik.