

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Perumda Delta Tirta Sidoarjo didapatkan hasil secara rata-rata sebesar 80,13% yang artinya pelanggan sudah merasa puas, akan tetapi ada beberapa atribut yang nilainya masih kurang puas yang terdapat pada kuadran 1 yaitu T1 sebesar 67,54%, RS2 sebesar 59,11%, dan RS3 sebesar 68,26%.
2. Memberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Perumda Delta Tirta Sidoarjo yaitu usulan perbaikan untuk nilai yang rendah di kuadran 1 yaitu pada atribut T1 (Ketersediaan fasilitas penunjang dan sarana pelayanan yang nyaman dan bersih serta memadahi (misalnya : lahan parkir, papan informasi, kotak saran, kursi, meja, AC, TV, wifi, toilet, dll) dengan nilai presentase 67,54% maka usulan perbaikannya yaitu meningkatkan perluasan area parkir serta memberikan tanda untuk setiap slot parkir atau aplikasi digital untuk pemantauan, dan penyediaan wifi untuk pelanggan, untuk atribut RS2 (Pelayanan pegawai terhadap semua sama (tanpa mengutamakan profesi/jabatan/kedudukan) dengan nilai presentase 59,11% maka usulan perbaikannya yaitu meningkatkan kebijakan anti-diskriminasi yang tegas dan jelas, termasuk sanksi bagi pegawai yang

terbukti melakukan deskriminasi, dan untuk atribut RS3 (Proses pelayanan dan perbaikan dilakukan dengan cepat) dengan nilai presentase 68,26% maka usulan perbaikannya yaitu melakukan peningkatan identifikasi prioritas utama dan fokus pada pemenuhan kebutuhan tersebut untuk meminimalkan gangguan dan menyelesaikan tugas dengan lebih cepat.

5.2 Saran

Adapun saran pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Sebaiknya Perumda Delta Tirta Sidoarjo membenahi untuk kinerja yang kurang bagus.
2. Dari usulan perbaikan yang ada, diharapkan Perumda Delta Tirta Sidoarjo bisa lebih baik lagi kedepannya terutama kepada pelanggannya.