

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh e-service quality yang terdiri dari Efficiency, Fulfillment, Reliability, Privacy, Responsiveness, Compensation, dan Contact terhadap kepuasan pelanggan dalam penanganan pengaduan melalui aplikasi CIS PDAM Surabaya, maka dapat disimpulkan hasil pengujian hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Hipotesis 1 (H1) diterima, yang berarti variabel Efficiency, Fulfillment, Reliability, Privacy, Responsiveness, Compensation, dan Contact secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam penanganan pengaduan melalui aplikasi CIS PDAM Surabaya.
2. Hipotesis 2 (H2) diterima, yang berarti variabel Efficiency secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam penanganan pengaduan melalui aplikasi CIS PDAM Surabaya.
3. Hipotesis 3 (H3) diterima, yang berarti variabel Fulfillment secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam penanganan pengaduan melalui aplikasi CIS PDAM Surabaya.
4. Hipotesis 4 (H4) diterima, yang berarti variabel Reliability secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam penanganan pengaduan melalui aplikasi CIS PDAM Surabaya.

5. Hipotesis 5 (H5) ditolak, yang berarti variabel Privacy secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam penanganan pengaduan melalui aplikasi CIS PDAM Surabaya.
6. Hipotesis 6 (H6) ditolak, yang berarti variabel Responsiveness secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam penanganan pengaduan melalui aplikasi CIS PDAM Surabaya.
7. Hipotesis 7 (H7) diterima, yang berarti variabel Compensation secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam penanganan pengaduan melalui aplikasi CIS PDAM Surabaya.
8. Hipotesis 8 (H8) diterima, yang berarti variabel Contact secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam penanganan pengaduan melalui aplikasi CIS PDAM Surabaya.

5.2 Saran

1. Bagi Perusahaan

Bagi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, disarankan untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi CIS terutama pada aspek *responsiveness* dan *privacy* karena berdasarkan tanggapan responden masih terdapat pelanggan yang merasa respons pengaduan belum cukup cepat dan informasi tindak lanjut belum sepenuhnya jelas. Selain itu, PDAM juga perlu mempertahankan dimensi *fulfillment*, *reliability*, *compensation*, dan

contact yang telah memperoleh tanggapan positif serta terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pelanggan, seperti kualitas sistem, kualitas informasi, kepercayaan (trust), maupun loyalitas pelanggan. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan penggunaan metode analisis yang berbeda atau pendekatan kualitatif untuk menggali lebih dalam persepsi pelanggan terhadap layanan digital. Penelitian juga dapat diperluas dengan menambah jumlah sampel serta cakupan objek penelitian pada perusahaan atau layanan berbasis aplikasi lainnya, sehingga hasil yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pelanggan.