

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Perumda Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP), maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil pengukuran kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pelanggan menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa atribut yang memiliki kesenjangan antara kinerja pelayanan dan harapan pelanggan. Atribut dengan nilai gap paling besar terdapat pada kualitas air yang jernih dan tidak keruh (X6) sebesar -1,32, kemudian tekanan air yang stabil (X5) sebesar -1,02, serta kontinuitas aliran air setiap hari (X4) sebesar -0,74. Berdasarkan nilai *Raw Weight*, atribut X6 memperoleh nilai tertinggi sebesar 7,1, sedangkan X5 sebesar 6,6. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas air dan kestabilan tekanan menjadi atribut yang paling perlu mendapatkan perhatian dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.
2. Hasil pengolahan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) menunjukkan bahwa perbaikan kualitas pelayanan perlu diarahkan terutama pada aspek *Reliability* atau keandalan pelayanan. Pada metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP), dimensi *Reliability* memperoleh bobot tertinggi sebesar 0,460, dan kemudian

responsiveness sebesar 0,239, *Assurance* sebesar 0,130, *Empathy* sebesar 0,128, dan *Tangibles* sebesar 0,043. Sementara itu, *Quality Function Deployment* (QFD) menghasilkan 8 *Technical Response* sebagai usulan perbaikan, yaitu peningkatan kualitas pengolahan air, pemeriksaan distribusi air secara berkala, pemeliharaan dan perbaikan jaringan perpipaan, peningkatan kecepatan penanganan gangguan layanan, pengembangan sistem informasi pelanggan, peningkatan kompetensi petugas, perbaikan SOP pelayanan dan penanganan keluhan, serta peningkatan sarana dan fasilitas pelayanan. Hasil penilaian *Analytical Hierarchy Process* (AHP) juga memiliki nilai *Consistency Ratio* sebesar 0,064, sehingga penilaian *expert* dinyatakan konsisten. Secara keseluruhan, hasil integrasi *Quality Function Deployment* (QFD) dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) menunjukkan bahwa prioritas perbaikan pelayanan berfokus pada peningkatan kualitas dan keandalan distribusi air, terutama melalui perbaikan kualitas air, kestabilan tekanan, kontinuitas aliran, serta pemeliharaan jaringan perpipaan.

5.2 Saran

a. Bagi Perumda Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya

Berdasarkan hasil penelitian, Perumda Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya disarankan untuk mempertimbangkan dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek kualitas dan ketersediaan pasokan air, yang meliputi kejernihan air, kestabilan tekanan, dan kelancaran aliran air,

merupakan aspek yang perlu mendapat perhatian lebih sesuai dengan kondisi operasional, kebutuhan pelanggan, dan kebijakan perusahaan. Selain itu, perusahaan juga dapat mempertimbangkan peningkatan kecepatan penanganan keluhan serta memanfaatkan hasil pembobotan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) sebagai salah satu referensi dalam menyusun prioritas program peningkatan pelayanan secara berkelanjutan.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan jumlah responden yang lebih banyak atau memperluas cakupan wilayah penelitian sehingga hasil yang diperoleh dapat menggambarkan kondisi pelanggan secara lebih menyeluruh. Selain itu, penelitian juga dapat dikembangkan dengan mengombinasikan metode yang digunakan pada penelitian ini dengan metode lain untuk memperoleh alternatif usulan perbaikan yang lebih lengkap.