

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terkait kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan *personal approach* terhadap kepuasan pelanggan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pada *coefficients* regresi secara parsial (uji t) variabel kualitas informasi (X_1) dapat diketahui bahwa $t \text{ hitung} > t \text{ tabel} = 3,907 > 1,966$ dan nilai signifikansinya $< 0,05 = 0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak, artinya variabel kualitas informasi secara parsial dan signifikansi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Surakarta. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas informasi yang diberikan PDAM Surakarta, seperti informasi yang akurat, relevan, jelas, dan tepat waktu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Informasi yang berkualitas mampu meningkatkan kepercayaan pelanggan serta membantu pelanggan memperoleh kepastian mengenai layanan yang diberikan.
2. Berdasarkan hasil pada *coefficients* regresi secara parsial (uji t) variabel kualitas pelayanan (X_2) dapat diketahui bahwa $t \text{ hitung} > t \text{ tabel} = 9,449 > 1,966$ dan nilai signifikansinya $< 0,05 = 0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_2 diterima dan H_0 ditolak, artinya variabel kualitas pelayanan secara parsial dan signifikansi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Surakarta. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan pelanggan akan semakin meningkat. Kualitas pelayanan menjadi faktor penting karena berkaitan langsung dengan interaksi antara petugas dan pelanggan.
3. Berdasarkan hasil pada *coefficients* regresi secara parsial (uji t) variabel *personal approach* (X_3) dapat diketahui bahwa $t \text{ hitung} > t \text{ tabel} = 4,783 > 1,966$ dan nilai signifikansinya $< 0,05 = 0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_3 diterima dan H_0 ditolak, artinya variabel *personal approach* secara parsial dan signifikansi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Surakarta. Hal ini menunjukkan bahwa sikap ramah, empati,

dan perhatian petugas terhadap pelanggan memiliki peran yang besar dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

4. Berdasarkan hasil pada *coefficients* regresi secara simultan (uji F) dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan *personal approach* secara simultan atau bersama-sama berpengaruh secara signifikansi terhadap kepuasan pelanggan PDAM Surakarta. Hal ini dapat dilihat dari nilai $F_{hitung} > F_{tabel} = 168,154 > 2,63$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini layak digunakan untuk menjelaskan hubungan antara variabel independen (kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan *personal approach*) dengan variabel dependen (kepuasan pelanggan).
5. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi *adjusted R²* nilai yang diperoleh sebesar 0,557 atau 55,7%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan *personal approach* mampu menjelaskan variasi kepuasan pelanggan sebesar 55,7%, sedangkan sisanya sebesar 44,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti harga, citra perusahaan, kualitas produk, promosi, maupun faktor-faktor lainnya.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Bagi PDAM Surakarta

1. PDAM Surakarta disarankan untuk memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan melalui percepatan proses pelayanan, peningkatan keandalan petugas dalam memberikan layanan, serta penanganan keluhan pelanggan yang lebih tepat dan responsif. Hal ini didasarkan pada hasil uji t yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta menciptakan hubungan yang lebih baik antara perusahaan dan pelanggan.
2. Selain itu, PDAM Surakarta perlu meningkatkan *personal approach* melalui strategi pelayanan yang berorientasi pada pelanggan, seperti meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal petugas, memberikan pelatihan *service*

excellence, serta menerapkan tindak lanjut (*follow-up*) terhadap penyelesaian keluhan pelanggan. Strategi tersebut diharapkan mampu menciptakan komunikasi yang lebih efektif, pelayanan yang ramah, sopan, dan penuh empati, sehingga pelanggan merasa diperhatikan dan memperoleh solusi yang sesuai dengan kebutuhannya. Dengan penerapan *personal approach* yang baik, diharapkan kepuasan pelanggan meningkat serta hubungan jangka panjang antara perusahaan dengan pelanggan dapat terjalin dengan lebih baik.

3. PDAM Surakarta disarankan untuk terus meningkatkan kualitas informasi yang diberikan kepada pelanggan dengan memastikan bahwa setiap informasi yang disampaikan bersifat akurat, jelas, relevan, lengkap, dan tepat waktu melalui website resmi, media sosial, aplikasi layanan pelanggan, maupun *WhatsApp Broadcast*. Informasi yang diberikan sebaiknya mencakup gangguan distribusi air, jadwal pemeliharaan, prosedur pelayanan, serta informasi penting lainnya. Dengan penyampaian informasi yang cepat, mudah diakses, dan selalu diperbarui, diharapkan kepercayaan serta kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Surakarta dapat meningkat.

5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya

1. Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pelanggan, seperti kepercayaan pelanggan, citra perusahaan, persepsi tarif layanan, kualitas produk, kecepatan penanganan keluhan, maupun variabel lain yang relevan. Penambahan variabel tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Selain itu, penelitian selanjutnya juga disarankan untuk memperluas jumlah responden dan membandingkan PDAM di daerah lain, misalnya dengan melakukan penelitian pada beberapa PDAM di kota atau kabupaten lain. Dengan melakukan penelitian yang lebih luas, hasil penelitian diharapkan memiliki tingkat generalisasi yang lebih baik serta dapat menjadi bahan perbandingan dalam pengembangan kualitas pelayanan PDAM.