

## BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan data yang telah didapat maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Terdapat Kesenjangan layanan yang dipersepsikan oleh perusahaan dan harapan pelanggan, terdapat lima dimensi kualitas jasa yang memiliki *gap*, dan nilai *gap* dari setiap dimensi yaitu *Tangible*, *Responsivnees*, *Realibility*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Adapun nilai rata-rata setiap dimensi yaitu *Tangible* (-1.12), *Responsivnees* (-1.27), *Realibility* (-1.33), *Assurance* (-1.08), dan *Emphaty* (-1.06). Dimensi yang memiliki nilai *gap* terendah yaitu *Realibility* (-1.33).
2. Terdapat atribut yang harus diperhatikan seperti *Must be*, *One Dimensional*, dan *Attractive*. Adapun atribut yang masuk ke dalam kategori sangat penting (*Must be*) adalah atribut yang paling utama harus diperhatikan. Kriterianya adalah petugas gangguan siaga 24 jam, petugas menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat, prosedur pemasangan sambungan baru sederhana, kejelasan informasi mengenai kerusakan, kesiapan merespon permintaan pelanggan.

### 6.2 Saran

Dari analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka saran penulis ajukan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak PDAM Tirta Kampar yaitu :

1. Untuk pihak perusahaan memperhatikan dimensi *Reliability* dimana dimensi tersebut merupakan yang sangat jauh dari harapan pelanggan dari dimensi-dimensi lainnya.
2. Kita bisa melihat secara jelas di uraian pengategorian kano bahwa hal yang paling diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas adalah atribut kategori *One Dimensional*, *Must Be* dan *Attractive* yang akan

menghantarkan pelanggan memenuhi harapan pelanggan yang berujung kepada pemakaian jasa dan produk yang berulang, serta pencapaian visi, misi dan moto PDAM Tirta Kampar.

3. Untuk penelitian selanjutnya, perlu memerhatikan pemilihan atribut-atribut yang ada sesuai dengan objek penelitian.
4. Memasukkan metode LEAN yang berguna untuk menghilangkan pemborosan dan meningkatkan nilai tambah produk jasa kepada pelanggan PDAM.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.