

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa dari hasil tersebut menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa dengan citra perusahaan. Artinya, citra Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kab. Sragen baik di mata pelanggan dikarenakan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan PDAM juga bernilai baik.

Sehingga dapat dikatakan bahwa semakin baik persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan, maka semakin baik citra perusahaan. Sebaliknya semakin buruk persepsi pelanggan, maka semakin buruk pula citra perusahaan.

Variabel persepsi pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel citra perusahaan. Dimana variabel persepsi pelanggan diukur berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan jasa, meliputi bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

Dari kelima variabel persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa, indikator yang paling banyak memberikan pengaruh terhadap persepsi pelanggan terhadap citra perusahaan adalah dimensi keandalan

(*reliability*) dilihat dari banyaknya responden yang memberikan nilai 4, yakni sebanyak 39%. Hal ini bisa diketahui dari hasil temuan dari 100 responden, pertanyaan yang paling banyak skor maksimalnya adalah pertanyaan mengenai apakah pelayanan di PDAM Kab. Sragen saat ini sudah sesuai dengan motto perusahaan yakni “BEST” (Berikan Service Terbaik) bagi pelanggan, pertanyaan tersebut masuk dalam kategori indikator keandalan (*reliability*). Hasil tersebut didukung dengan adanya pendapat dari beberapa responden mengenai kualitas pelayanan jasa di PDAM Kab. Sragen. Hal ini dikarenakan saat ini terdapat peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Kab. Sragen dibanding tahun-tahun sebelumnya. PDAM Kab. Sragen saat ini dirasa lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, sehingga membuat pelanggan puas.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai persepsi pelanggan dengan citra PDAM Kab. Sragen, maka diajukan sejumlah saran sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kab. Sragen
 - a. PDAM Kab. Sragen dalam upaya meningkatkan citra perusahaan, perlu melakukan peningkatan kualitas sumber daya manusia yang ada. Hal ini berkaitan dengan hasil persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan jasa yakni dimensi *responsiveness* (daya tanggap). Meliputi sikap karyawan kepada pelanggan yang mencakup pelayanan di

kantor PDAM maupun di lapangan. Khusus untuk di lapangan, hal ini untuk mengantisipasi adanya kesalahan pembacaan *watermeter*. Agar pelanggan tidak memberikan penilaian buruk mengenai kinerja kualitas pelayanan PDAM.

- b. PDAM Kab. Sragen perlu melakukan upaya peningkatan fasilitas-fasilitas yang disediakan untuk pelanggan. Hal ini berkaitan dengan dimensi kualitas pelayanan jasa yakni *Tangible* (Bukti Langsung) yang meliputi penampilan fisik perusahaan tersebut, seperti fasilitas tempat parkir, kebersihan, kerapian, kondisi ruangan dan kondisi gedung perusahaan. Fasilitas yang perlu ditingkatkan lagi salah satunya yakni fasilitas lahan parkir di lingkungan kantor PDAM Kab. Sragen. hal ini dikarenakan tidak ada tempat parkir yang teduh sehingga fasilitas yang tersedia dirasa kurang nyaman.
2. Bagi peneliti yang akan datang

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai dasar pengembangan penelitian di masa mendatang dengan menggunakan variabel yang serupa, ataupun menambahkan variabel lain. Variabel lain yang bisa dijadikan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya misalnya data demografis pelanggan. Faktor-faktor demografis responden ini terdiri dari usia, jenis kelamin dan tingkat pendidikan. Selain itu,

penelitian serupa juga bisa dilakukan dengan menggunakan metode yang berbeda, misalnya dengan menggunakan metode kualitatif yang akan mampu mengungkap temuan yang lebih deskriptif dan mendalam.

