

ini sering terjadi dikarenakan meteran yang rusak ataupun pipa milik pelanggan yang bocor sehingga beban biaya sepenuhnya ditanggung pelanggan, Dalam hal ini sebaiknya pihak PERUMDA AM memperbaiki kualitas pipa yang akan digunakan oleh pelanggan.

- Dimensi *Emphaty* pada indikator Emp2 dan Emp4 diperhatikan karena petugas yang belum peka dalam menerima keluhan sehingga sering terjadinya *missed communication*, Sebaiknya petugas meningkatkan kepedulian terhadap keluhan pelanggan.
- Dimensi Kepuasan Pelanggan pada indikator KP2 pelanggan belum merasa bahwa PERUMDA AM pilihan yang tepat, maka dari itu sebaiknya kualitas pelayanan lebih ditingkatkan.

## 5.2. Saran

Saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut:

1. PERUMDA AM-UP Langsa Baro perlu menerapkan pelayanan yang lebih baik, karena dari hasil penelitian bahwa terdapat responden yang belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PERUMDA AM Tirta Keumueneg-UP Langsa Baro, oleh karena itu perlu peningkatan kualitas dan pelayanan dari segi kelancaran air, kejelasan penyelesaian masalah serta faktor- faktor lain yang perlu ditingkatkan sehingga pelanggan merasa puas terhadap pelayanan di PERUMDA AM Tirta Keumueneng-UP Langsa Baro.
2. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan pada bagian Pendistribusian air kepada pelanggan serta pada bagian pipa induk pendistribusian.
3. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan kembali dengan menggunakan studi kasus di lokasi yang berbeda agar terlihat lebih jelas perbandingan antara pelanggan dari setiap unit pelayanan. Dengan penambahan jumlah responden hingga kurang lebih 200 responden agar hasil pengujian lebih baik.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisa kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *Service Quality* dan *Structural Equation Modelling* didapatkan kesimpulan :

1. Kualitas pelayanan pada dimensi (*tangibles*) ,(*reability*), (*responsiveness*), (*assurance*), (*emphaty*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai  $p\ value < 0,05$ . Hal ini berarti Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PERUMDA AM Tirta Keumueneng. Karena semakin baik pelayanan yang diterima pelanggan maka pelanggan akan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diterima.

2. Berdasarkan usulan perbaikan peningkatan kualitas pelayanan di PERUMDA AM Tirta Keumueneng menggunakan *service quality* dan *structural equation modeling* didapatkan 10 indikator yang tidak signifikan dengan probabilitas diatas tingkat signifikansi 0,001 pada variabel yaitu;

- Dimensi *Tangibles* pada indikator T4 dan T5 seperti air belum berkualitas air minum, maka sebaiknya PERUMDA AM lebih sering melakukan pencucian bak sedimentasi.
- Dimensi *Reability* pada indikator Rel2 dan Rel4 lebih diperhatikan distribusi air yang tidak kontinyu selama 24 jam dalam sehari, pada hal ini sebaiknya PERUMDA AM lebih meningkatkan pengamanan terhadap pipa WTP ataupun pipa distribusi yang sering terjadi kebocoran pada pipa.
- Dimensi *Responsiveness* pada indikator Res2 dan Res5 lebih diperhatikan keluhan pengaduan air yang belum diselesaikan dengan cepat. Sebaiknya Pegawai PERUMDA AM terutama pada bagian administrasi lebih memahami situasi dan kondisi yang terjadi pada pelanggan, karena seringkali *miscommunication* yang terjadi antara pelanggan dengan pegawai.
- Dimensi *Assurance* pada indikator A3 dan A4, dijelaskan bahwa terkadang biaya yang dibayarkan tidak sebanding dengan jumlah pemakaian air. Hal