

## BAB V

### PENUTUPAN

#### V.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Relations* Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bhagasasi terhadap Loyalitas Pelanggan dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Penelitian ini mengenai pengaruh kualitas pelayanan *customer relations* Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) tirta bhagasasi terhadap loyalitas pelanggan (survei kepada pengguna jasa PDAM cabang Rawalumbu) yang berjumlah 99 responden. Hasil penelitian usia responden pada sampel penelitian ini adalah <25 tahun sebanyak 48 responden dengan persentase 48,5%, usia 25-29 sebanyak 10 responden dengan persentase 10,1%, usia 30-39 sebanyak 22 responden dengan persentase 22,2%, dan usia >40 sebanyak 19 responden dengan persentase 19,2%, maka kecenderungan terbesar yaitu pada usia <25 tahun sebanyak 48 responden dengan persentase 48,5 %. Jenis kelamin laki-laki sebanyak 36 responden dengan persentase 36,4%, dan jenis kelamin perempuan sebanyak 63 responden dengan persentase 63,6%, dengan demikian kecenderungan terbesar adalah jenis kelamin perempuan dengan jumlah 63 responden dengan persentase 63,6%.
- Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dapat disimpulkan bahwa pada variabel X kualitas pelayanan terdapat pernyataan terbesar pada pernyataan 15 yaitu, mereka dapat menggunakan air kapan saja tanpa dibatasi sebanyak 85 responden dengan persentase 85,9% menjawab setuju. Pada variabel Y loyalitas pelanggan terdapat pernyataan terbesar pada pernyataan 3 yaitu, tertarik untuk selalu menggunakan jasa PDAM sebanyak 65 responden dengan persentase 65,7% menjawab setuju. Dengan demikian PDAM dapat menjaga hubungan baik dengan penggunanya agar pelanggannya tetap loyal terhadap perusahaan.

- Hasil pengujian hipotesis yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan *customer relations* Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bhagasasi memiliki tingkat hubungan yang signifikan dengan loyalitas pelanggan. Hal ini terlihat dari koefisien korelasi sebesar nilai korelasi  $r$  yaitu = 0,543, nilai tersebut memiliki pengaruh yang kuat karena terletak diantara 0,400 – 0,599. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *customer relations* (variabel X) terhadap loyalitas pelanggan (variabel Y) memiliki pengaruh yang kuat. Hubungan tersebut memiliki nilai yang kuat artinya, kualitas pelayanan *customer relations* Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bhagasasi cukup mempengaruhi loyalitas pengguna jasa PDAM pada cabang Rawalumbu.
- Selain itu, kualitas pelayanan *customer relations* berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan yang dapat dilihat dari hasil persamaan regresi  $Y = 18,496 + 0,440X$ . Sehingga dapat disimpulkan apabila kualitas pelayanan *customer relations* (variabel X) tidak mengalami perubahan maka loyalitas pelanggan (variabel Y) bernilai 18,496. Dikarenakan hasil “b” (+) positif, maka angka variabel loyalitas pelanggan menaik sebesar 0,440. Sehingga dapat dikatakan semakin tinggi pengaruh kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bhagasasi mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.
- Penentuan kesimpulan signifikansi dengan membandingkan  $t$  hitung dengan  $t$  tabel yaitu: Penentuan dari *level of signification*, dari  $t$  tabel nilainya ditentukan pada tingkat signifikansi 0,10 atau 10% dan  $df = n-2$ , yaitu  $99 - 2 = 90$ . Dengan demikian  $t$  tabel adalah 1,661. Berdasarkan perhitungan tersebut, hasil perhitungan  $t$  hitung  $6,366 > t$  tabel 1,661, maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti pengaruh kualitas pelayanan *customer relations* Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bhagasasi berpengaruh terhadap peningkatan loyalitas pelanggan pada pengguna jasa PDAM di cabang Rawalumbu.

## V.2 Saran

Setelah melakukan penelitian mengenai loyalitas pelanggan tentang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bhagasasi, dan melihat hasil perhitungan penelitian, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

- a. Masih ada masyarakat yang kurang loyal kepada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bhagasasi, maka diharapkan pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bhagasasi khususnya *Public Relations* yang berhubungan langsung dengan *public external* dengan bagian pelayanan dan kemitraan dapat meningkatkan sosialisasi dengan masyarakat ataupun pengguna PDAM agar meningkatkan citra positif perusahaan sehingga menimbulkan sikap loyal para masyarakat itu sendiri.
- b. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bhagasasi hendaknya dapat meningkatkan kualitas pelayanan *customer relations* bagi pengguna atau masyarakat dan melaksanakan peraturan pelayanan terhadap pengguna jasa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bhagasasi sesuai dengan visi, misi, serta motto dari perusahaan itu sendiri.
- c. Hendaknya *Customer Relations* di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bhagasasi dapat ditingkatkan lagi dengan cara mampu berkomunikasi dengan baik kepada para pengguna jasa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bhagasasi sehingga dapat membentuk persepsi positif masyarakat terhadap Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bhagasasi. Serta kepercayaan pengguna kepada produk, jasa dan pelayanan yang ada di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bhagasasi.