Bab 6
Kesimpulan dan Saran

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengumpulan dan pengolahan data atribut-atribut pelayanan yang diinginkan pelanggan diklasifikasikan kedalam lima dimensi berikut ini:

1. Atribut pelayanan pada dimensi *Tangible* (Bukti langsung) yang telah memenuhi keinginan pelanggan dengan nilai tingkat kepuasan paling tinggi adalah atribut 1 tempat atau ruangan pelayanan bersih dan nyaman, atribut 2 tempat pembayaran rekening tagihan air mudah diakses, atribut 3 tersedia kursi, meja, dan media yang bisa dibaca diruang tunggu. Hal ini menunjukan bahwa atribut pelayanan telah memenuhi kebutuhan pelanggan namun tingkat kepuasannya masih rendah dan perlu ditingkatkan agar pelanggan merasa terpuaskan.

2. Atribut pelayanan pada dimensi *Reliability* (Keandalan) terdapat 4 atribut yaitu pelayanan terhadap sambungan baru cepat ditanggapi, prosedur pemasangan sambungan baru mudah dan cepat, pembebanan yang sesuai pada pemasangan sambungan baru dan perbaikan kerusakan, petugas melakukan pemeriksaan berkala pada alat meteran dan pipa. Menunjukan bahwa atribut pelayanan telah memenuhi keinginan pelanggan namun tingkat kepuasannya masih rendah dan perlu ditingkatkan agar pelanggan merasa terpuaskan.

3. Atribut pelayanan pada dimensi *Responsivenes (*Ketanggapan) terdapat 2 atribut yaitu petugas pelayanan siap dan sigap melayani konsumen, petugas pencatat meteran air bersedia menanggapi pertanyaan konsumen. Pada dimensi ini menunjukan bahwa keinginan pelanggan telah terpenuhi namun tingkat kepuasannya masih rendah dan perlu ditingkatkan agar pelanggaan merasa terpuaskan.

4. Atribut pelayanan pada dimensi *Assurance* (jaminan) terdapat 3 atribut pelayanan yaitu kualitas air yang diberikan air baik, air mengalir 24 jam perhari, meteran air yang rusak diperbaiki atau diganti. Pada dimensi ini keinginan pelanggan terpenuhi namun tingkat kepuasannya masih rendah dan perlu ditingkatkan agar pelanggan merasa terpuaskan.

5. Atribut pelayanan pada dimensi *Emphaty* (empati) terdapat 2 atribut pelayanan yaitu petugas mampu memberikan penjelasan dan menyampaikan informasi dengan jelas, petugas mendengar dan mencatat keluhan pelanggan serta berkomunikasi dengan baik. Pada atribut ini keinginan pelanggan telah terpenuhi namun nilai tingkat kepuasan masih rendah dan perlu ditingkatkan agar pelanggan merasa terpuaskan

Terdapat 1 grade O (*One dimensional*) pada atribut 1, yang artinya apabila kategori ini terpenuhi maka kepuasan pelanggan akan meningkat dan jika tidak terpenuhi maka kepuasan menurun. Terdapat 2 grade I (*Indeferent*) pada atribut 4 dan atribut 7, yang artinya kategori ini belum memberikan pengaruh kepuasan pada pelanggan. Terdapat 11 grade M (*Mustbe*) pada atribut 2, atribut 3, atribut 5, atribut 6, atribut 8, atribut 9, atribut 10, atribut 11, atribut 12, atribut 13, atribut 14, yang artinya kategori ini merupakan kebutuhan dasar bagi pelanggan jika terpenuhi maka kepuasan tidak akan meningkat dan jika tidak terpenuhi maka kepuasan menurun.

6.2 Saran

1. Perusahaan harus melalukan perbaikan secara nyata dan memberikan pengarahan sekaligus memberikan pelatihan pada petugas pelayanan agar mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan.

2. Perusahaan harus segera meningkatkan pelayanan agar kepuasan pelanggan tetap terjaga. Perusahaan sebaiknya terus-menerus melakukan pemantauan secara berkala tentang kepuasan pelanggan, sehingga dapat diketahui variabel yang diinginkan pelanggan, karena keinginan dan persepsi dari pelanggan semakin berkembang.

3. Perusahaan harus mengetahui bahwa kategori *Mustbe, One dimensional* dan *attractive* dari atribut pelayanan dapat dirasakan secara nyata oleh pelanggan, karena ketidaktahuan mengenai kategori atribut pelayanan ini dapat menimbulkan akibat negatif bagi perusahaan pemberi jasa, jika pemberi jasa tidak menyadari bahwa keinginan konsumen berbeda-beda dan kategori pelanggan tersebut bersifat dinamis, secara spesifik atribut *Attractive* akan menjadi *One dimensional* dan akhirnya menjadi *Mustbe*.