

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Belawan adalah memuaskan dengan nilai preferensi 0.8194, dari 14 kriteria kepuasan pelanggan yang sangat memuaskan adalah Kesopanan Petugas Pelayanan ( $C_9$ ), Keamanan Pelayanan ( $C_{14}$ ), yang memuaskan adalah Prosedur Pelayanan ( $C_1$ ), Persyaratan Pelayanan ( $C_2$ ), Kejelasan Petugas Pelayanan ( $C_3$ ), Kemampuan Petugas Pelayanan ( $C_6$ ), Keadilan Pelayanan ( $C_8$ ), Kewajaran Biaya Pelayanan ( $C_{10}$ ), Kepastian Biaya Pelayanan ( $C_{11}$ ), dan Kenyamanan Lingkungan ( $C_{13}$ ), yang cukup memuaskan adalah Kedisiplinan Petugas Pelayanan ( $C_4$ ), Tanggung Jawab Petugas Pelayanan ( $C_5$ ), Kecepatan Pelayanan ( $C_7$ ), dan Kepastian Jadwal Pelayanan ( $C_{12}$ ).
2. Kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Belawan dapat diukur dari tingkat kepuasan pelanggan, yaitu Berkualitas atau Baik.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil perhitungan serta kesimpulan di atas, penulis memberikan saran kepada Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Belawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan seperti Kedisiplinan Petugas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, dan Kepastian Jadwal Pelayanan yang masih dianggap sebagai kriteria yang cukup baik dan cukup memuaskan.