

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Setelah didapatkannya hasil penelitian ini maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil Tingkat kepuasan Pelanggan diperoleh melalui skor total pada kuesioner kepuasan pelanggan dibagi jumlah kuesioner kali sampel maka didapatkan yaitu sebesar 3,8 skala 5 yang bernilai cukup memuaskan.
2. Besar Pengaruh variabel independen terhadap dependen diperoleh dari nilai koefisien determinasi dimana nilai R square nya yaitu 0.737 atau 73.7 persen. Artinya tingkat kepuasan pelanggan di kecamatan Padangsidempuan utara yang mewakili kota Padangsidempuan dengan variabel Kualitas Produk, Responsiveness, dan Harga mempengaruhi kepuasan Pelanggan sebesar 73.7 persen dan 26.3 persen lainnya ada pada variabel yang tidak dibahas di penelitian ini.
3. Agar mengetahui variabel Independen yang memiliki signifikan yang besar kepada variabel dependen maka dipakai uji *Standardized Coefficient Beta* yaitu dengan menggunakan variable dengan skor Beta yang paling tinggi. Pada tabel *coefficients* pada Analisis Regresi Linier Berganda diperoleh Variabel signifikan paling dominan adalah Variabel Responsiveness dengan nilai 0.553.

5.2 Saran

Setelah memperoleh Hasil dan Kesimpulan penelitian ini, maka yang menjadi saran peneliti adalah :

- . Untuk pihak PDAM Tirtanadi Cabang Tapsel agar meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan agar meningkatkan kepuasan pelanggan karena ketika pelanggan puas, maka pelanggan akan loyal kepada PDAM Tirtanadi.