

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan pada penelitian ini berdasarkan dari hasil analisis adalah sebagai berikut:

5.1.1 Kualitas personal (X1) dan *Dependability* (X2) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). hasil pengujian diperoleh nilai F 16,541 dengan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa kualitas personal dan *Dependability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

5.1.2 berdasarkan hasil penelitian, variabel kualitas personal (X1) mempunyai koefisien regresi terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,257, nilai t_{hitung} sebesar 2,157, dan tingkat signifikan sebesar $0,036 < 0,05$. Dengan demikian hipotesis diterima.

5.1.3 hasil penelitian menunjukkan bahwa *Dependability* (X2) tidak mempunyai pengaruh nyata terhadap kepuasan pelanggan (Y), dibuktikan dengan koefisien variabel sebesar 0.225 nilai t_{hitung} sebesar 1,926 dengan tingkat signifikan $0,060 > 0,05$ oleh karena itu, hipotesis tersebut ditolak.

5.1.4 Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,389 atau 38,9% variabel kualitas personal dan *Dependability* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan sisanya 66,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

- 5.2.1 Disarankan kepada loket pembayaran PDAM untuk lebih meningkatkan kinerja karyawan, dan lebih memperhatikan kenyamanan pelanggan, sehingga pelanggan akan lebih nyaman ketika melakukan transaksi pembayaran pada loket pembayaran PDAM. Dengan rasa nyaman maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
- 5.2.2 Disarankan kepada loket pembayaran PDAM untuk membuka lebih banyak cabang sehingga memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi pembayaran pada loket pembayaran PDAM dan dengan adanya hal tersebut juga menambah pelanggan yang jauh dari loket pembayaran PDAM, sehingga pelanggan mudah dan puas dalam bertransaksi.
- 5.2.3 disarankan kepada peneliti selanjutnya, selain kualitas pribadi dan dependability yang tentunya dapat mempengaruhi variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan, maka variabel bebas lain seperti kualitas pelayanan ditambahkan atau diganti agar penelitian ini lebih lengkap.berdampak pada kepuasan pelanggan, yang kemudian memotivasi masyarakat untuk melakukan transaksi pembelian di tempat pembayaran PDAM.