

BAB V

PENUTUP

1.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Diketahui bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan pelanggan Air Minum PDAM Kota Kupang dari hasil perhitungan uji hipotesis t, uji f dan uji R square.
2. Diketahui bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap terhadap kepuasan pelanggan Air Minum PDAM Kota Kupang dari hasil perhitungan uji hipotesis t, uji f dan uji R square.
3. Diketahui bahwa persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan pelanggan Air Minum PDAM Kota Kupang

1.2. Implikasi Teoritis

1. Variabel kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Air Minum PDAM Kota Kupang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti Yuda Ramadani (2005) yang menjelaskan bahwa kualitas produk dan harga secara simultan maupun parsial berpengaruh secara signifikan terhadap customer satisfaction pada PDAM Kota Bandung.
2. Variabel kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Air Minum PDAM Kota Kupang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad muzahid akbar and Noorjahan Parvez

(2009) dengan judul *Impact of service quality, trust, and customersatisfaction on customer loyalty* menyatakan bahwa kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan dan kepercayaan sebagai variabel intervening.

3. Variabel persepsi harga berpengaruh positif kepuasan pelanggan Air Minum PDAM Kota Kupang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mulyo budi dan Ukudi (2009) menyatakan bahwa product quality, trust dan Komitmen berpengaruh terhadap customer satisfaction. Dari hasil penelitian-penelitian diatas, faktor kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, kepercayaan dan loyalitas.

1.3. Implikasi Terapan

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya penulis menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat pada pihak-pihak yang terkait atas penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat peneliti sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil yang menjawab permasalahan pada penelitian ini yang dapat meningkatkan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Air Minum PDAM Kota Kupang, kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Jika kualitas produk telah sesuai maka dengan begitu dapat meningkatkan rasa kepuasan pelanggan Air Minum PDAM Kota Kupang.
2. Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan maka PDAM Kota Kupang perlu memperhatikan keluhan dari pelanggan karena kualitas layanan yang

bagus merupakan faktor paling penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Air Minum PDAM Kota Kupang.

3. Berdasarkan hasil penelitian persepsi harga mempunyai peranan yang sangat penting bagi PDAM Kota Kupang dikarenakan jika harga yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang ditawarkan akan berdampak pada kepuasan pelanggan dan banyaknya keluhan-keluhan dari pelanggan.