

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

1. Dari analisis sistem kepastian kualitas jika dilihat dari persyaratan sistem kepastian kualitas berdasarkan ISO 9001:2001 dapat disimpulkan :
  - a) Dalam Sistem Manajemen Kualitas PDAM Kota Blitar masih belum mempunyai sertifikasi ISO dalam kualitas produksi airnya dan masih menggunakan standar air minum (SNI) dalam pengukuran kualitas air bersihnya..
  - b) Dalam Tanggung Jawab Manajemen PDAM Kota Blitar dalam menangani permasalahan dalam kualitas produksi air dan pelayanannya berusaha memperbaikinya dengan mengusulkan beberapa program untuk mengatasi kualitas produksi air dan pelayanannya serta sudah membuat kerangka kerja (pada lampiran) untuk meningkatkan kualitasnya.
  - c) Dalam Manajemen Sumber Daya PDAM Kota Blitar masih terbatas dengan kemampuannya yang kurang handal dalam operasional maupun manajemen.
  - d) Dalam Realisasi Produk PDAM Kota Blitar masih belum memenuhi standar air minum (SNI) dan masih mengandung Fe (besi) yang tinggi untuk kualitas produksi airnya.

- c) Dalam Pengukuran, Analisis, dan Peningkatan PDAM Kota Blitar dalam hal ini berusaha mengusulkan beberapa program untuk peningkatan kualitas produksi air.
2. Analisis hasil uji hipotesis secara simultan adalah pada pengujian ini besarnya F hitung sebesar 5,185. Nilai ini lebih besar dari F tabel 2,31 ( $5,185 > 2,31$ ), ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak/ $H_a$  diterima. Artinya : sistem kepastian kualitas mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kota Blitar.
  3. Analisis hasil uji hipotesis secara partial menunjukkan besarnya t hitung membandingkan t hitung dan t tabel, apabila t hitung lebih kecil dari t tabel maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Pada tabel nampak bahwa semua t hitung lebih besar daripada t tabel, maka dhasil perhitungan adalah sistem kepastian kualitas mempunyai pengaruh secara partial terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kota Blitar.
  4. Koefisien regresi pada penelitian ini dengan variabel bebas bukti langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Kepedulian berpengaruh sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pelanggan adalah :
 
$$Y = 2,419 + 0,223X_1 + 0,101X_2 + 0,180X_3 + 0,138X_4 + 0,136X_5$$

## B. Saran

1. Dengan merujuk pada hasil penelitian dimana sistem kepastian kualitas mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM, maka perusahaan seharusnya selalu memperbaiki proses sistem

kepastian kualitas secara berkelanjutan, mengingat salah satu strategi bersaing adalah dengan menjaga mutu produk dan jasa.

2. Dari hasil penelitian dapat dilihat agar PDAM Kota Blitar semakin meningkat citra perusahaannya dalam bidang jasa dan menarik para pelanggan baru Perusahaan harus lebih bisa berusaha meningkatkan kualitas produknya lagi dan mutu pelayanan bagi para pelanggannya agar para pelanggannya merasa lebih puas lagi dengan kinerja Perusahaan.