

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap pelanggan PDAM Tirta Tarum di Desa Wadas, Kecamatan Telukjambe Timur, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Kualitas Produk

Kualitas produk yang terdiri dari aspek kuantitas, kualitas, kontinuitas, dan tekanan air masih belum sepenuhnya memuaskan pelanggan. Beberapa pelanggan menyampaikan keluhan terkait air yang keruh, berbau kaporit, serta tidak lancar pada jam-jam tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas air menjadi faktor yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Harga

Harga yang dikenakan oleh PDAM Tirta Tarum dianggap masih perlu dievaluasi. Meskipun secara umum tarif air sudah ditentukan berdasarkan golongan pelanggan, namun persepsi pelanggan menyatakan bahwa harga belum sebanding dengan kualitas layanan yang diterima. Keterjangkauan dan kemudahan pembayaran juga menjadi bagian penting dari penilaian pelanggan terhadap harga.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh dua variabel utama dalam penelitian ini, yaitu kualitas produk dan harga. Secara parsial maupun simultan, kedua variabel



ini terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan PDAM. Pelanggan yang merasakan kualitas air yang baik dan harga yang sesuai cenderung menunjukkan kepuasan lebih tinggi dan bersedia merekomendasikan layanan PDAM kepada orang lain.

Pengaruh Simultan dan Parsial

Hasil analisis menunjukkan bahwa secara simultan, kualitas produk dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial, baik kualitas produk maupun harga masing-masing juga memiliki pengaruh yang signifikan. Ini menunjukkan pentingnya PDAM untuk menjaga keseimbangan antara peningkatan kualitas dan penyesuaian harga yang adil demi mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

