

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada pelanggan PERUMDAM di Perumahan Mutiara Jaya *Regency* Karawang, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan pengolahan data yang sudah dilakukan terlihat bahwa tingkat kualitas produk PERUMDAM di Perumahan Mutiara Jaya *Regency* Karawang masih belum terpenuhi. Hal tersebut dapat ditunjukkan dari nilai *servqual (Gap)* secara keseluruhan yang bernilai negatif, yaitu sebesar -4,82. Artinya kualitas produk yang diterima masih lebih rendah dibandingkan yang diharapkan. Maka dari itu harus adanya suatu perbaikan terhadap kriteria-kriteria yang mempengaruhi tingkat kualitas produk PERUMDAM, sehingga dapat terciptanya harapan di masa yang akan datang.
2. Kriteria – kriteria yang paling mempengaruhi atas ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas produk terbesar terdapat dalam *GAP* dari dimensi *Tangibles* atau bukti fisik dengan kriteria kondisi air pada musim kemarau dengan *GAP* sebesar -2,14, dan *GAP* terkecil terdapat pada dimensi *Emphaty* atau perhatian dengan *GAP* sebesar -0,72.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan tentang analisis tingkat kualitas produk menggunakan metode Fuzzy service quality pada pelanggan PERUMDAM Karawang di Perumahan Mutiara Jaya *Regency* Karawang, maka saran yang dapat disampaikan guna meningkatkan kualitas produk adalah :

1. Memperbaiki alur layanan dan merespon dengan lebih cepat keluhan pelanggan, seperti kebocoran dan lain-lain.
2. Memberikan pasokan air yang cukup saat terjadi debit aliran yang kecil saat musim kemarau.

3. Memperbaiki SOP Layanan agar memudahkan pelanggan mengajukan pengaduan.
4. Menginformasikan terlebih dahulu kepada pelanggan saat akan terjadi pemadaman aliran air.
5. Menambah personil saat melakukan perbaikan guna mempercepat pekerjaan yang mengharuskan aliran air padam.

