

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil studi literatur diperoleh kesimpulan bahwa indikator kualitas dan kuantitas air berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen air PDAM. Peningkatan indikator kualitas dan kuantitas air dalam dimensi kualitas pelayanan dapat memberikan pengaruh yang signifikan dan tinggi dalam meningkatkan tingkat kepuasan konsumen air PDAM (Prihatiningsih 2015).

Indikator kualitas dan kuantitas air dalam dimensi *reliability* pada PDAM Aceh Utara, Flores Timur, Probolinggo dan Sanggata Utara terbukti memiliki pengaruh dan hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen. Akan tetapi selain indikator tersebut tingkat kepuasan juga dipengaruhi oleh faktor lain yaitu lingkungan. Lingkungan yang dimaksud adalah lingkungan sosial karena faktor ini memberikan *output* kebutuhan dan keinginan yang berbeda-beda dari setiap responden. Sehingga dalam kenyataannya faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen setiap lokasi penelitian berbeda-beda.

B. Saran

1. Pengembangan Keilmuan

Untuk mengembangkan keilmuan khususnya penyehatan air bersih, perlu meningkatkan materi tersebut ke dalam mata perkuliahan

agar dapat memperhatikan aspek yang penting dalam menyediakan air minum.

2. Instansi Perusahaan Daerah Air Minum

Melakukan evaluasi memperbaiki kinerja sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan konsumen dalam upaya meningkatkan tingkat kepuasan konsumen.

3. Peneliti selanjutnya

Mengingat bahwa peneliti ini hanya mereview tentang Pengaruh indikator Kualitas dan Kuantitas terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen PDAM, maka diharap penelitian ini dapat ditindak lanjuti dengan melakukan penelitian eksperimen mengenai pengaruh indikator- indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen air bersih PDAM dalam dimensi kualitas pelayanan PDAM guna mengetahui seberapa besar pengaruh dimensi tersebut dalam meningkatkan kepuasan konsumen air PDAM.

