

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari penelitian yang sudah dilakukan berdasarkan pada data yang telah dikumpulkan dan pengujian data yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Penanganan Keluhan Pada Perusahaan Umum Daerah Pengelola Air Limbah Domestik Kota Banjarmasin (PERUMDA PALD).
- 2) Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Umum Daerah Pengelola Air Limbah Domestik Kota Banjarmasin (PERUMDA PALD).
- 3) Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Penanganan Keluhan Pada Perusahaan Umum Daerah Pengelola Air Limbah Domestik Kota Banjarmasin (PERUMDA PALD).

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, peneliti menyadari bahwa masih banyak terdapat keterbatasan, kekurangan dan kekeliruan pada penelitian ini. Namun melalui penelitian ini, diharapkan bisa memberikan hal yang bermanfaat secara praktis dan teoritis kepada:

- 1) Penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan bagi manajemen perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan dan penanganan keluhan pelanggan sehingga menciptakan rasa kepuasan pada Perusahaan Umum Daerah Pengelola Air Limbah Domestik Kota Banjarmasin (PERUMDA PALD). diharapkan dari penelitian ini bisa memberikan masukan dan kebijakan dengan memberikan kualitas layanan yang lebih baik agar selalu mempertahankan kepuasan pelanggan sehingga memudahkan untuk menangani keluhan dari pelanggan secara baik dan benar. Terdapat pada salah satu point pernyataan yang ada pada kuesioner yang disebar yaitu item pernyataan yang mendapatkan nilai rata-rata tertinggi dengan menyebutkan item pernyataan pada indikator *Tangibles* yaitu pada pernyataan ke satu “penampungan air limbah sesuai dengan tempatnya”. Penampungan air limbah yang sesuai dengan tempat itulah yang sesuai karena tidak mengganggu dari aktifitas orang luar.
- 2) Penelitian ini juga memiliki manfaat teoritis yaitu untuk memberikan landasan bagi para peneliti lain dalam melakukan penelitian lain yang sejenis juga hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan studi lanjutan yang relevan dan sebagai kajian kearah pengembangan *marketing* pada Perusahaan Umum Daerah Pengelola Air Limbah Domestik Kota Banjarmasin (PERUMDA PALD).