

BAB IV

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang telah dibahas pada bab sebelumnya penerapan kualitas pelayanan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang dengan menggunakan indikator-indikator menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman yaitu : bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), dayatanggap (*responsiviness*) jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan sudah berjalan dengan baik, hanya saja dari segi empati (*empathy*) pelanggan merasa pihak PDAM Tirta Moedal Kota Semarang belum peduli dengan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan, karena masih adanya keluhan dari pelanggan mengenai pelayanan air bersih yang diberikan yaitu tentang kualitas dari air tersebut. Walaupun dari indikator yang lain pelayanan sudah dapat dikatakan baik. Hal ini sesuai dengan indicator langsung (*tangible*) dapat dilihat dimana sudah terpenuhinya sarana dan prasarana untuk mendukung kerja pegawai dan kenyamanan pelanggan. Kehandalan (*reliability*) dapat dilihat dari kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan dan kemudahan dalam proses dan prosedur pelayanan yang diberikan. Daya tanggap dapat dilihat dari ketanggapan pegawai PDAM Tirta Moedal Kota Semarang dalam menangani keluhan pelanggan dan memberikan pelayanan. Jaminan (*assurance*) dapat dilihat dari keramah tamahan dan kesopanan pegawai pada saat memberikan pelayanan. Akan tetapi PDAM Tirta Moedal Kota Semarang adalah perusahaan yang outputnya adalah menghasilkan air bersih, oleh karena itu kualitas pelayanan air kepada pelanggan harus diutamakan dibandingkan pelayanan yang lain, agar air yang dihasilkan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh pelanggan. Sementara itu faktor pendukung yang mendukung pelayanan adalah :

- 1) Faktor kesadaran
- 2) Faktor aturan

- 3) Faktor organisasi
- 4) Faktor pendapatan
- 5) Faktor kemampuan dan keterampilan
- 6) Faktor sarana pelayanan

Sementara itu hal yang dapat menghambat pelayanan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang antara lain :

- 1) Faktor musim, dalam hal ini pada musim kemarau. Pada saat musim tersebut PDAM Tirta Moedal Kota Semarang sangat susah mencari sumber air.
- 2) Faktor pipa air PDAM Tirta Moedal Kota Semarang yang sudah tua, pipa yang sudah tua dapat menurunkan kualitas air.
- 3) Faktor dari luar organisasi, dalam hal ini PLN juga mempengaruhi pelayanan, PLN akan menghambat pelayanan apabila listrik padam.
- 4) Faktor dari pelanggan, apabila ada pelanggan yang menunggak pembayaran air.

DAFTAR PUSTAKA

- 2016, **PDAM Tirta Moedal Kota Semarang Company Profile**, Media PDAM Tirta Moedal, Semarang.
- Buchari Alma. 2007, **Manajemen pemasaran & pemasaran jasa**. Bandung CV :Alfabeta
- Gaspersz, Vincent. 2004. **Perencanaan Strategic Untuk Peningkatan Kinerja Sektor Publik**. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Gaspersz, Vincent. 2002. **Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa**. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Kotler, philip 2009. **Manajemen Pemasaran**, edisi 13. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Keller, 2012, *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga belas*, terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- H.A.S Moenir. 2000. **Manajemen pelayanan umum di Indonesia**. Jakarta: Bumi Aksara
- Tjiptono, Fandy. 1996. **Manajemen jasa**. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2004. **Prinsip-prinsip Total Quality Service**. Yogyakarta: Andi Offset
- Supranto, 2002, **Statistika Teori dan Aplikasi Jilid 2**, Erlangga, Jakarta.
- Wan Ruslan,2015, **Data Kualitatif**,Raja Grafindo Persada, Jakarta.

LAMPIRAN

Foto Pelatihan Di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang

