

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disajikan pada bab sebelumnya, peneliti merumuskan beberapa kesimpulan dari penelitian mengenai pengaruh Kepuasan Pengguna (X1) dan Kepercayaan Pengguna (X2) terhadap Loyalitas Pengguna (Y) pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang, sebagai berikut:

1. Rekapitulasi jawaban responden pada kuesioner mengenai Kepuasan Pengguna (X1) dan Kepercayaan Pengguna (X2) terhadap Loyalitas Pengguna (Y) pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.
 - a. Hasil pengukuran terhadap variabel Loyalitas Pengguna (Y) berdasarkan jawaban 100 responden menunjukkan bahwa sebanyak 26% (26 responden) menyatakan Sangat Setuju (SS), 36% (36 responden) menyatakan Setuju (S), 29% (29 responden) menyatakan Tidak Setuju (TS), dan 9% (9 responden) menyatakan Sangat Tidak Setuju (STS). Berdasarkan hasil *recode* menjadi dua kategori, sebanyak 62% (62 responden) memberikan penilaian Baik (jawaban Sangat Setuju dan Setuju), sedangkan 38% (38 responden) memberikan penilaian Buruk (jawaban Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju). Penilaian baik muncul karena responden cenderung menunjukkan komitmen untuk tetap menggunakan layanan, tetap bertahan ketika terjadi gangguan sementara, serta menilai layanan

masih memiliki nilai guna dalam memenuhi kebutuhan air rumah tangga. Di sisi lain, penilaian buruk mengindikasikan bahwa sebagian responden masih mempertahankan sumber air alternatif seperti air sumur atau air artesis dan belum sepenuhnya kuat pada aspek ketahanan untuk tidak beralih maupun kecenderungan merekomendasikan layanan.

- b. Hasil pengukuran terhadap variabel Kepuasan Pengguna (X1) berdasarkan jawaban 100 responden menunjukkan bahwa sebanyak 11% (11 responden) menyatakan Sangat Setuju (SS), 35% (35 responden) menyatakan Setuju (S), 38% (38 responden) menyatakan Tidak Setuju (TS), dan 16% (16 responden) menyatakan Sangat Tidak Setuju (STS). Berdasarkan hasil *recode* menjadi dua kategori, sebanyak 46% (46 responden) memberikan penilaian Baik (jawaban Sangat Setuju dan Setuju), sedangkan 54% (54 responden) memberikan penilaian Buruk (jawaban Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju). Penilaian baik diberikan karena responden merasakan beberapa aspek layanan cukup membantu, terutama pada manfaat layanan dan kemudahan akses prosedur. Sementara itu, penilaian buruk menunjukkan masih adanya pengalaman layanan yang dinilai belum konsisten, terutama pada aspek yang paling menentukan kepuasan pengguna seperti kualitas air serta stabilitas distribusi (kelancaran aliran dan tekanan) pada kondisi tertentu.

c. Hasil pengukuran terhadap variabel Kepercayaan Pengguna (X2) berdasarkan jawaban 100 responden menunjukkan bahwa sebanyak 20% (20 responden) menyatakan Sangat Setuju (SS), 33% (33 responden) menyatakan Setuju (S), 37% (37 responden) menyatakan Tidak Setuju (TS), dan 10% (10 responden) menyatakan Sangat Tidak Setuju (STS). Berdasarkan hasil *recode* menjadi dua kategori, sebanyak 53% (53 responden) memberikan penilaian Baik (jawaban Sangat Setuju dan Setuju), sedangkan 47% (47 responden) memberikan penilaian Buruk (jawaban Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju). Penilaian baik menunjukkan bahwa sebagian responden menilai sikap dan kompetensi petugas cukup meyakinkan serta terdapat komitmen layanan yang dirasakan dalam menjaga kenyamanan pengguna. Namun demikian, penilaian buruk mengindikasikan masih adanya keraguan pengguna pada beberapa aspek, terutama yang berkaitan dengan kepastian layanan dan keterbukaan informasi pada kondisi tertentu.

2. Hubungan antara Kepuasan Pengguna (X1) dengan Loyalitas Pengguna (Y) pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.

a. Hasil analisis tabulasi silang (*crosstab*) antara Kepuasan Pengguna (X1) dengan Loyalitas Pengguna (Y) menunjukkan adanya konsentrasi yang dominan pada titik diagonal. Pola dominasi tersebut mengindikasikan bahwa semakin tinggi Kepuasan Pengguna (X1), maka semakin tinggi pula Loyalitas Pengguna (Y).

Dengan demikian, tabulasi silang memperlihatkan adanya kecenderungan hubungan yang searah antara kedua variabel tersebut.

- b. Berdasarkan hasil pengujian Hipotesis 1, diperoleh nilai koefisien korelasi Kendall Tau sebesar 0,647 antara variabel Kepuasan Pengguna (X1) dan Loyalitas Pengguna (Y) dengan nilai signifikansi $< 0,001$. Nilai tersebut menunjukkan hubungan yang positif serta signifikan pada taraf signifikansi 5%. Hasil koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa Kepuasan Pengguna (X1) berkontribusi sebesar 66,1% terhadap perubahan pada variabel Loyalitas Pengguna (Y).
 - c. Berdasarkan hasil analisis tabulasi silang (*crosstab*) dan uji hipotesis Kendall's Tau, dapat disimpulkan bahwa H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima, yang artinya variabel Kepuasan Pengguna (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pengguna (Y) pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.
3. Hubungan antara Kepercayaan Pengguna (X2) dengan Loyalitas Pengguna (Y) pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.
 - a. Hasil analisis tabulasi silang (*crosstab*) antara Kepercayaan Pengguna (X2) dengan Loyalitas Pengguna (Y) menunjukkan adanya konsentrasi yang dominan pada titik diagonal. Pola dominasi tersebut mengindikasikan bahwa semakin tinggi Kepercayaan Pengguna (X2), maka semakin tinggi pula Loyalitas Pengguna (Y).

Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang searah antara kedua variabel.

- b. Berdasarkan hasil pengujian Hipotesis 2, diperoleh nilai koefisien korelasi Kendall Tau sebesar 0,535 antara variabel Kepercayaan Pengguna (X2) dan Loyalitas Pengguna (Y) dengan nilai signifikansi $< 0,001$. Nilai tersebut menunjukkan hubungan yang positif serta signifikan pada taraf signifikansi 5%. Hasil koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa Kepercayaan Pengguna (X2) berkontribusi sebesar 47,6% terhadap perubahan pada variabel Loyalitas Pengguna (Y).
 - c. Berdasarkan hasil analisis tabulasi silang (*crosstab*) dan uji hipotesis Kendall's Tau, dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya variabel Kepercayaan Pengguna (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pengguna (Y) pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.
4. Hubungan antara Kepuasan Pengguna (X1) dan Kepercayaan Pengguna (X2) dengan Loyalitas Pengguna (Y) pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.
- a. Hasil uji Hipotesis 3 melalui uji Konkordansi Kendall (W) menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,321 dengan nilai signifikansi $< 0,001$, sehingga dapat dinyatakan signifikan atau nyata pada taraf signifikansi 5%. Nilai Chi-Square hitung juga menunjukkan hasil yang memenuhi kriteria signifikansi, sehingga dapat disimpulkan

bahwa Kepuasan Pengguna (X1) dan Kepercayaan Pengguna (X2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Loyalitas Pengguna (Y) pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang. Berdasarkan hasil tersebut, H_0 ditolak dan H_a diterima karena terdapat hubungan yang wajar dan signifikan antara Kepuasan Pengguna (X1) dan Kepercayaan Pengguna (X2) secara simultan terhadap Loyalitas Pengguna (Y). Hasil koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut secara bersama-sama berkontribusi sebesar 66,1% terhadap perubahan pada variabel Loyalitas Pengguna (Y), sedangkan 33,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

4.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian “Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pengguna terhadap Loyalitas Pengguna pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang”, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kepuasan Pengguna (X1) pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang masih perlu ditingkatkan, terutama pada aspek-aspek yang paling menentukan pengalaman harian pengguna. Indikator yang paling menonjol memunculkan penilaian kurang baik adalah aspek kualitas air dan stabilitas distribusi, yang tercermin dari masih adanya responden yang menyatakan tidak setuju pada beberapa item terkait kualitas air (kebersihan) dan kelancaran aliran. Oleh karena itu, PDAM Tirta Moedal Kota Semarang disarankan untuk memperkuat konsistensi kualitas air dan distribusi melalui

pemeliharaan jaringan secara berkala, pengawasan kualitas yang lebih ketat pada periode rawan (misalnya musim hujan), serta perbaikan teknis pada wilayah yang sering mengalami penurunan tekanan atau aliran tidak lancar.

2. Kepercayaan Pengguna (X2) juga perlu diperkuat, khususnya pada aspek yang berkaitan dengan kepastian layanan dan keterbukaan informasi. Masih adanya penilaian tidak setuju pada indikator terkait kepastian penyaluran air sesuai jadwal serta keterbukaan informasi tarif/kebijakan menunjukkan bahwa pengguna membutuhkan kepastian dan informasi yang lebih jelas. PDAM Tirta Moedal Kota Semarang disarankan untuk meningkatkan penyampaian informasi layanan (jadwal, gangguan, perbaikan, maupun perubahan kebijakan) secara lebih terarah dan mudah diakses pengguna, disertai kejelasan tindak lanjut saat terjadi gangguan agar persepsi keandalan dan transparansi layanan dapat meningkat.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan Pengguna (X1) dan Kepercayaan Pengguna (X2) berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Pengguna (Y) pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang, namun masih terdapat 33,9% faktor lain di luar kedua variabel tersebut yang turut memengaruhi loyalitas. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti persepsi nilai/kewajaran tarif, kualitas pelayanan, hambatan berpindah (switching barrier), pengalaman gangguan layanan, kualitas komunikasi informasi, serta karakteristik kebutuhan air rumah tangga, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor pembentuk loyalitas pengguna.