

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah saya paparkan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa analisis kinerja PDAM kudos dalam mempertahankan pelanggan dapat dilihat menggunakan lima aspek. Pertama, *customer retention* yang menunjukkan sejauhmana perusahaan dapat mempertahankan hubungan dengan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PDAM Kudus cukup baik dalam mempertahankan pelanggannya, terbukti dari kenaikan jumlah pelanggan dan peningkatan jumlah pelanggan yang bertahan. Kedua, *customer acquisition*, hasil penelitian menunjukan bahwa *customer acquisition* PDAM Kudus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Hal ini menunjukan bahwa kinerja PDAM Kudus berhasil menarik pelanggan baru. Ketiga, pangsa pasar PDAM Kudus adalah warga yang kesulitan memperoleh sumber air minum di wilayahnya, Jumlah penduduk yang terlayani tahun 2015 sebanyak 185.504 jiwa atau 23,59% dari jumlah penduduk di wilayah administrative.

Keempat, tingkat kepuasan konsumen, hubungan PDAM Kudus dengan pelanggan tergolong baik meskipun tidak menutup kemungkinan masih terdapat pelanggan yang belum puas terkait permasalahan misalnya rekening yang tiba-tiba tinggi, air yang kurang lancar dan lainnya. Kelima, Layanan purna jual PDAM Kudus yang merupakan kecepatan penanganan keluhan maupun pengaduan pelanggan serta sejauh mana perusahaan memberikan pelayanan purna jual kepada pelanggannya.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya peneliti menyampa ikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Untuk penelitian yang akan datang diharapkan memperpanjang waktu penelitian. Dengan melakukan penelitian dalam jangka waktu yang lebih panjang diharapkan akan dapat diperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai pengukuran kinerja PDAM Kudus dalam mempertahankan pelanggan.
2. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan juga menggunakan teknik pengumpulan data berupa penyebaran kuesioner, sehingga diperoleh jawaban responden yang seragam dan spesifik.

C. Penutup

Alhamdulillahirobbil 'alamin, segala puji milik Allah SWT semata. Teriring panjat syukur kepada Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Kekurangan dan kekhilafan sebagai manusia, menyadarkan penulis akan kekurangsempurnaan skripsi ini. Oleh karena itu, tegur sapa dan saran kritik yang konstruktif sangat penulis harapkan. Sebagai akhir kata, terbesit harapan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca budiman pada umumnya, dan khususnya bagi penulis sendiri di masa-masa yang akan datang. *Amin Yaa Rabbal 'Alamin*.