

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti hasil dari Observasi, Wawancara dan Dokumentasi dapat disimpulkan bahwa:

Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Menang Kota Mataram sangat berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan atau konsumem. Dengan pelayanan yang baik dan tepat dapat menghasilkn kepuasan tersendiri bagi pelanggan.

Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected* dan *perceived service* yaitu apabila pelayanan yang diterima oleh pelanggan menyenangkan atau sangat baik dibandingkan dengan apa yang mereka harapkan maka akan menimbulkan kepuasan bagi pelangan, begitupun sebaliknya apa bila pelayanan yang diterima kurang baik dari harapan pelanggan maka dapat dikatakan kualitas layanannya tidak bagus. Seperti yang diketahui kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan.

Dari hasil penelitian juga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang dimanfaatkan perusahaan bagi Kelurahan Pagesangan sangat baik dan sangat memuaskan pernyataan ini diambil dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap pelanggan PDAM Giri Menang Mataram khususnya Kelurahan Pagesangan.

## **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan serta kesimpulan yang telah di cantumkan, maka penulis akan memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan diharapkan karya ilmiah ini juga dapat membantu mahasiswa yang akan melakukan penelitian dan menjadi bahan evaluasi bagi PDAM Giri Menang Mataram

### **1.2.1. Saran Bagi PDAM Giri Menang Mataram**

Diharapkan bagi perusahaan dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang baik, dengan pelayanan yang baik tidak hanya mendapatkan kepuasan tersendiri bagi konsumen bisa juga meningkatkan jumlah pelanggan di Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam tentang kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendapatkan topik permasalahan yang baru.

### **1.2.2. Saran Bagi Pembaca**

Diharapkan mengetahui makna dan pesan moral serta nilai-nilai moral yang terkandung dalam karya ilmiah ini. Khususnya dalam menilai kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, dan dapat dijadikan pedoman bagi pembaca.

## DAFTAR PUSTAKA

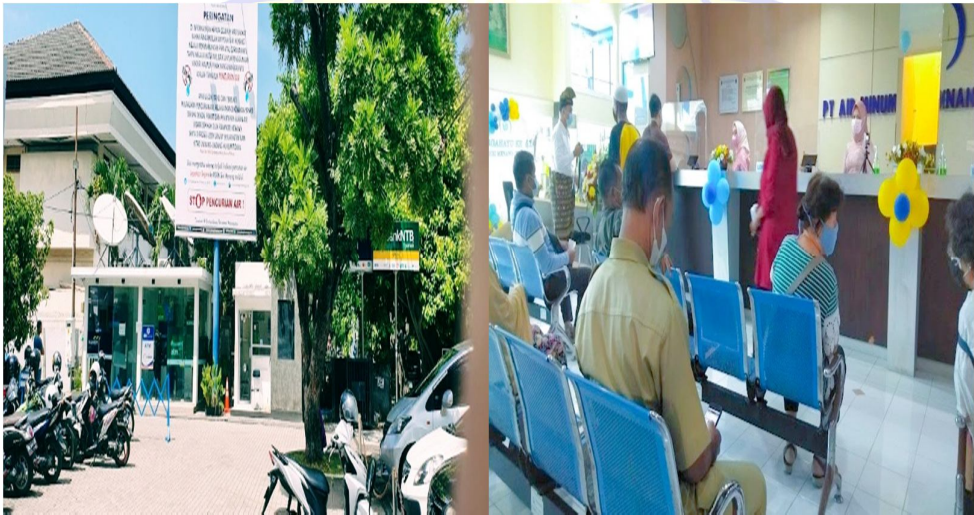
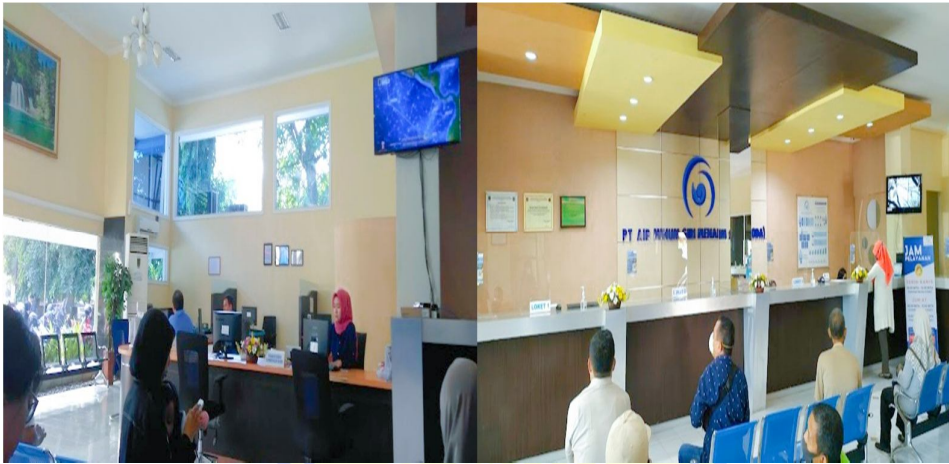
- Adnyana, P. K. (2016). analisis perubahan penggunaan air minum sebelum dan setelah kenaikan tarif PDAM giri menang kota mataram. <http://sipil.unud.ac.id>.
- Baiq u'un ratih hidayat, h. H. (2017). Prioritas peningkatan kapasitas pelayanan air bersih pdam giri menang . <Http://spektrum.unram.ac.id>.
- Boy, Suzanto (2011). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar. Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Entrepreneurship, 5(1), 28-44. Retrieved from <https://media.neliti.com>
- Erwinsyah. (2021). evektivitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan perusahaan daerah air minum mataram (PDAM) giri menang mataram di tinjau dari etika bisnis islam. <http://repository.ummat.ac.id>, 42.
- Ewi, r. s. (2020, 1 jum'at). *proyeksi peningkatan kualitas pelayanan publik 2020*. Retrieved from <http://www.ombudsman.go.id>.
- Hutajulu, R. (2016). penegertian pelayanan. <http://repository.uhn.ac.id>.
- Kepuasan pelanggan definisi dan faktor pendukungnya*. (2019, 7). Retrieved from <http://www.sodexo.co.id>.
- Kota Mataram. (2021). Retrieved from <https://ntb.bpk.go.id>.
- Lararenjana, E. (2021). *PDAM dan penjelasan lengkapnya*. Jatim: 3 maret 2021.
- M.syafi'in. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas dan kepuasan pelanggan pdam giri menang mataram. <Http://repository.ummat.ac.id>.
- Melati, c. R. (2019). Kualitas pelayanan publik pada perusahaan daerah air minum (pdam) tirta daroy kota banda aceh. <http://repository.ar-raniry.ac.id>.
- M.Prawiro. (2020, 6). *penegertian kualitas:memahami apa itu kualitas dan unsur unsurnya*. Retrieved from <http://www.maxmanroe.com>.
- Mulyawan, Darman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik cetakan 1*. UNPAD PRESS
- Maria merry Marianti. Pengukuran Kualitas Jasa, 12. Retrieved from <https://journal.unpar.ac.id>
- Official Website PT.Air Minum Giri Menang*. (n.d.). Retrieved from <http://ptamgirimenang.com>.
- Pagesangan mataram*. (2017). Retrieved from <http://id.m.wikipedia.org>.

*Profil kelurahan pagesangan kecamatan mataram kota mataram nusa tenggara barat.* (2016). Retrieved from <http://sip-ppid.mataramkota.go.id>.

Septian wahyudi, a. P. (n.d.). Analisis perbedaan pola pemakaian air harian pdam giri menang mataram. *Http://perpusft.unram.ac.id*, 11.



LAMPIRAN-LAMPIRAN

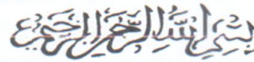






UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
STATUS TERAKREDITASI "B"

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram



Nomor : 473/II.3.AU/F/VI/2021  
Lamp : -  
Hal : *Bimbingan Skripsi*

Mataram, 05 Dzulqaidah 1442 H  
15 Juni 2021

Kepada

Yth: 1. Bapak/Ibu : Lalu Sopan Tirta Kusuma, S.IP., M.Si (Pembimbing Utama)  
2. Bapak/Ibu : Rizal Umami, MH (Pembimbing Pendamping)

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

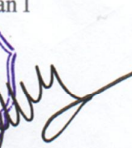
Dalam rangka menyempurnakan Program Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, maka para mahasiswa yang telah memenuhi syarat diharuskan menulis Laporan Akhir dari hasil studi lapangan. Untuk itu kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk membimbing :

1. Nama : **Putry Kasmala Sari**  
2. Nomor Mahasiswa : 218130108  
3. Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
4. Tujuan : Untuk Menyusun Skripsi.  
6. Tema/Judul : **"Kualitas Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Air Bersih PDAM Giri Menang Kota Mataram Kelurahan Pagesangan"**

Perlu kami jelaskan bahwa sesuai dengan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram Nomor : 614/II.3.AU/SK.D/V/2018, tanggal 25 Sya'ban 1439 H / tanggal 11 Mei 2018 M, Tentang tugas pembimbing yang sudah terlampir pada SK tersebut.

Demikian atas bantuan Bapak/Ibu untuk membimbing mahasiswa tersebut diatas, kami sampaikan ucapan terima kasih.

*Wabillahittaufiq Walhidayah*  
*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Wakil Dekan I  
  
Dedy Iswanto, ST., MM  
NIDN. 0818087901

*Tembusan*, disampaikan kepada Yth. :

1. Dekan Sebagai Laporan
2. Mahasiswa yang bersangkutan
3. Arsip.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram  
Website: [fisipol.ummat.ac.id](http://fisipol.ummat.ac.id)



Nomor : 907 /II.3.AU/F/XI/2021  
Lamp. : Proposal Skripsi  
Hal : *Mohon Ijin Penelitian*

Mataram, 18 Rabiul Akhir 1443 H  
23 November 2021 M

Kepada  
Yth : Kepala BAKESBANGPOL Kota Mataram  
di –

Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Dalam rangka menyelesaikan syarat-syarat untuk mencapai kebulatan studi program Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, maka para mahasiswa harus memenuhi Karya Ilmiah (Skripsi), untuk keperluan tersebut kami mohonkan ijin bagi mahasiswa berikut:

1. Nama : **Putry Kusmala Sari**
2. NIM : 218130108
3. Program Studi : Ilmu Pemerintahan
4. Tujuan : Untuk Memperoleh Data
5. Tema / Judul : **"Kualitas Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Air Bersih PDAM Giri Menang Kota Mataram Kelurahan Pagesangan"**
6. Lokasi Penelitian : PDAM Giri Menang Kota Mataram

Demikian atas bantuan dan rekomendasi/ijin bagi mahasiswa yang bersangkutan, kami khaturkan terima kasih.

*Wabillahitaufiq Walhidayah*  
*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*



**Dr. H. Muhammad Ali, M.Si**  
NIDN: 0806066801

Tembusan, disampaikan kepada Yth :

1. Rektor UMMAT.
2. Saudara mahasiswa yang bersangkutan.
3. Arsip.





PEMERINTAH KOTA MATARAM  
**BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN**  
GEDUNG SELATAN LANTAI 3 KOMPLEK KANTOR WALIKOTA  
JL. PEJANGGIK NO. 16 MATARAM 83121

**SURAT IZIN PENELITIAN**

Nomor : 070/724/Balitbang-Kt/XI/2021

TENTANG

**KEGIATAN PENELITIAN DI KOTA MATARAM**

- Dasar :
- Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Mataram;
  - Peraturan Walikota Mataram Nomor 59 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas Fungsi Serta Tata Kerja Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Mataram;
  - Surat Permohonan Ijin Survei dan Penelitian dari Universitas Muhammadiyah Mataram Fakultas Fisipol Nomor : 907 Tanggal 23 November 2021.
  - Rekomendasi Penelitian dari Kepala Bakesbangpol Kota Mataram Nomor : 070/691/Bks-Pol/XI/2021 Tanggal 29 November 2021.

**MENGIJINKAN**

Kepada

- Nama : **Putry Kusmala Sari**  
Fakultas : Fisipol  
Judul Penelitian : **“Kualitas Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Air Bersih PDAM Giri Menang Kota Mataram Kelurahan Pagesangan”**  
Lokasi : PDAM Giri Menang Kota Mataram  
Untuk : Melaksanakan Izin Survei dan Penelitian dari Tanggal 30 November 2021 s/d 30 Maret 2022.

Setelah Survei dan Penelitian Selesai, diharapkan Untuk Menyerahkan 1 (satu) Eksemplar Laporan Hasil Penelitian dimaksud kepada Balitbang Kota Mataram.

Demikian surat izin ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mataram, 29 November 2021

KEPALA BADAN PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN KOTA MATARAM



Dr. MANSUR, SH., MH  
Pembina Pk I (IV/b)  
NIP. 19701231 200212 1 035

Tembusan disampaikan kepada Yth :

- Walikota Mataram di Mataram;
- Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram di Mataram;
- Kepala PDAM Giri Menang Mataram di Mataram;
- Lurah Pagesangan di Mataram;
- Yang Bersangkutan;



Mataram, 31 Desember 2021  
27 Jumadil Awal 1443 H

Nomor : 200.629/RNBG/AMGM/2021  
Lamp. : 2 (satu) Gabung  
Perihal : Pemberian Izin Penelitian

Kepada Yth.  
Kepala Badan Penelitian Dan  
Pengembangan Kota Mataram  
Di  
Tempat

*Bismillahirrahmanirrahim,  
Assalamu'alaikum Warahmatullahiwabarakatuh*  
Dengan hormat,

Menunjuk Surat No. 070/724/Balitbang-Kt/XI/2021 tanggal 29 November 2021  
Perihal Permohonan Izin Penelitian, dengan ini kami memberikan izin Penelitian kepada:

Nama : Putry Kusmala Sari  
Fakultas : Fisipol  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan  
Pelanggan Air Bersih PT Air Minum Giri Menang Kelurahan  
Pagesangan

Selanjutnya yang bersangkutan dapat datang ke kantor dan berkoordinasi dengan Saudari Baiq  
Normalita Nitisari dengan nomor telepon: 087765938337 selama jam kantor.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami  
ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahiwabarakatuh.*

**Manajer Perencanaan Dan  
Pengembangan,**



**Resi Wahyutomo**

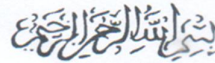
PT AIR MINUM GIRI MENANG (PERSERODA)  
Jl. Pendidikan No.39 Mataram. 83125  
Telp. (0370) 632510-637536-625170-625170  
Facs. (0370) 623934  
Website: [www.ptamgirimenang.com](http://www.ptamgirimenang.com)  
E-Mail: [admin@ptamgirimenang.com](mailto:admin@ptamgirimenang.com)





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram  
Website: [fisipol.ummat.ac.id](http://fisipol.ummat.ac.id)



Nomor : 07./II.3.AU/F/I/2022  
Lamp. : 1 (satu) exp.  
Hal : **Mohon Sebagai Penguji Skripsi**

Mataram, 21 Jumadil Akhir 1443 H  
24 Januari 2022 M

Kepada

Yth. : 1. Bapak / Ibu : Dedy Iswanto, S.T., MM (PU)  
2. Bapak / Ibu : Rizal Umami, S.Pd., MH (PP)  
3. Bapak / Ibu : Rahmat Hidayat, S.AP., M.AP (PN)

**Assalamu'alaikum Wr. Wb**

Bersama ini kami sampaikan 1 (satu) exp. Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, mohon dapat diuji :

Hari/Tanggal : Selasa, 24 Januari 2022  
Pukul : 09.00 Wita – sampai selesai  
Tempat : Ruang Ujian Skripsi Fisip UM. Mataram

Adapun Mahasiswa tersebut :

Nama : **Putry Kusmala Sari**  
NIM : 217130057  
Program Studi : Studi Pemerintahan  
Judul Skripsi : **"Kualitas Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Air Bersih PDAM Giri Menang Kota Mataram Kelurahan Pagesangan"**.

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

**Wabillahittaufiq Walhidayah**  
**Wassalamu'alaikum Wr. Wb**

Wakil Dekan I

**Dedy Iswanto, S.T., MM**  
NIDN. 0818087901

**Tembusan**, disampaikan kepada Yth. :  
1. Dekan Fisipol UMMAT di Tempat  
2. Arsip.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram  
Website: fisipol.ummat.ac.id

**BERITA - ACARA**

Pada hari ini Selasa Tanggal Dua Puluh Lima Bulan Januari Tahun 2022 pukul 09.00 Wita tel diselenggarakan **Ujian Skripsi** bertempat di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Poli Universitas Muhammadiyah Mataram dan dinyatakan ~~LULUS/DAK-LULUS~~ dengan predil ~~CUKUP MEMUASKAN/SANGAT MEMUASKAN~~ CAM LAUDE, Mahasiswa :

Nama : **Putry Kusmala Sari**  
NIM : 217130057  
Program Studi : Studi Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram  
Judul Skripsi : **"Kualitas Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Air Ber. PDAM Giri Menang Kota Mataram Kelurahan Pagesangan".**

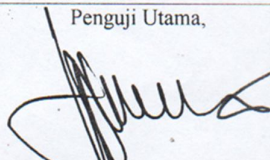
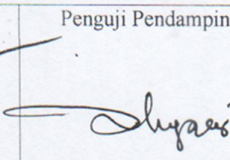
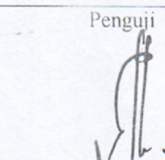
Rekap Nilai dari masing-masing Team Penguji sebagai berikut :

No	Nama Team Penguji Skripsi	Jabatan	IP Yg Diberikan
1	Dedy Iswanto, S.T., MM NIDN. 0818087901	PU	3,76
2	Rizal Umami, S.Pd., MH NIDN. 0815118501	PP	3,50
3	Rahmat Hidayat, S.AP., M.AP NIDN. 0822048901	PN	3,52
<b>TOTAL</b>			

Jumlah IP 10,78  
AI IP 3,6  
Jmlh Penguji 3

Mata ram, 24 Januari 2022

**TEAM PENGUJI SKRIPSI**

Penguji Utama,	Penguji Pendamping,	Penguji Netral,
 <b>Dedy Iswanto, S.T., MM</b> NIDN. 0818087901	 <b>Rizal Umami, S.Pd., MH</b> NIDN. 0815118501	 <b>Rahmat Hidayat, S.AP., M.AP</b> NIDN. 0822048901