

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan pembahasan maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Dimensi Bukti Fisik, Kehandalan dan Daya Tanggap memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat Kepuasan Pelanggan di Perumda Giri Tirta Cabang Cerme Kabupaten Gresik.
2. Kepuasan pelanggan Perumda Giri Tirta Cabang Cerme Kabupaten Gresik dipengaruhi secara positif oleh faktor Jaminan dan Empati meskipun pengaruh tersebut tidak menunjukkan signifikan secara statistik.
3. Dimensi Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati secara simultan berdampak signifikan pada Kepuasan Pelanggan di Perumda Giri Tirta Cabang Cerme Kabupaten Gresik.

#### **5.2 Rekomendasi**

1. Bagi Perumda Giri Tirta Cabang Cerme Kabupaten Gresik agar memperhatikan serta meningkatkan kualitas layanan guna terwujudnya kepuasan pelanggan. Mengoptimalkan kinerja pegawai dan memberikan penanganan yang lebih serius terhadap setiap keluhan dari pelanggan.
2. Studi lebih lanjut bisa dilakukan dengan mengkaji faktor-faktor lain yang berpotensi mempengaruhi kepuasan pelanggan guna memperoleh hasil yang lebih optimal.