

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. SIMPULAN**

Berdasarkan dari hasil data penelitian yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan yaitu sebagai berikut:

1. Hasil Uji t (Parsial) menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} 6,573 > t_{tabel} 1,980$  dan nilai signifikansi pengaruh pelayanan (X1) terhadap kepuasan masyarakat (Y) sebesar  $0,000 < 0,05$  Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat secara signifikan, dengan nilai pengaruh sebesar 47,6%.
2. Hasil Uji t (Parsial) menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} 5,006 > t_{tabel} 1,980$  dan nilai signifikansi pengaruh fasilitas (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y) sebesar  $0,000 < 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan masyarakat secara signifikan, dengan nilai pengaruh sebesar 36,2 %.
3. Hasil uji F (Simultan) menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung} 61,773 > F_{tabel} 3,07$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti pelayanan serta fasilitas secara bersama-sama memiliki pengaruh secara

signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Serta besarnya pengaruh pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y) bisa dilihat pada tabel *Model Summary* di kolom *Adjusted R Square* yaitu 0,505 atau 50,5 %, sedangkan sisanya 49,5 % dipengaruhi oleh faktor lain-lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

## **B. SARAN**

Berdasarkan simpulan di atas, dapat peneliti memberikan beberapa saran yaitu sebagai berikut:

### 1. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah populasi yang lebih luas dan menambah variabel yang lain karena masih banyak faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Hal ini bertujuan untuk penelitian yang dilakukan agar lebih bermanfaat bagi perusahaan/instansi terkait.

### 2. Bagi Masyarakat

Masyarakat disarankan untuk memberi saran dan kritik yang sifatnya membangun kepada instansi yang memberikan proses pelayanan dan fasilitas, agar terciptanya proses pelayanan secara maksimal serta tersedianya fasilitas yang layak dan memadai.

### 3. Bagi Instansi

Pelayanan dan fasilitas yang diberikan sudah cukup baik, namun disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas secara maksimal, sehingga dapat memberikan kepuasan serta kesan kepada masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan dan fasilitas tersebut.