

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan terkait penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor

Kelurahan Mekarbakti, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan:

1. Uji hipotesis antara variabel Kualitas Pelayanan (X1) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) diperoleh nilai t_{hitung} 4.042 > t_{tabel} 1,984 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) dengan nilai Beta 0,177 (17,7%).
2. Uji hipotesis antara variabel Fasilitas (X2) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) diperoleh nilai t_{hitung} 18,796 > t_{tabel} 1,984 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa variabel Fasilitas (X2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) dengan nilai Beta 0,825 (82,5%).

3. Secara simultan nilai hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) yang berdasarkan hasil uji F (Anova) atau F_{hitung} sebesar $300.146 > F_{tabel} 3,090$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) dengan KD 0, 624.

B. Saran

Berdasarkan proses analisa, maka penulis menyarankan Berdasarkan proses analisa, maka penulis menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Bagi Pelayanan di Kantor Kelurahan Mekarbakti diharapkan memberikan pelatihan pelayanan untuk komunikasi public. Untuk fasilitas dengan memanggil lay out ruangan atau konsultan agar setiap ruang tertata dengan baik.
2. Bagi peneliti lain yang hendak melakukan atau melanjutkan penelitian ini, diharapkan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan faktor yang lain di luar dari variabel dalam penelitian ini. Disarankan agar menambahkan sampel penelitian dan mengembangkan subjek penelitian agar cakupannya lebih luas tidak hanya di satu tempat.

3. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa kedua variabel independen berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat oleh sebab itu pelayanan di kantor kelurahan harus tetap menjaga kualitas pelayanan dan fasilitas agar kenyamanan dan kepercayaan masyarakat tetap terjaga.