

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan masyarakat atas pelayanan Kantor Kelurahan Kudaile berdasarkan variabel independen (X) yaitu kualitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen (Y) adalah sebagai berikut:
  - a. Variabel *tangible* (X1) memiliki rata-rata penilaian responden sebesar 3,61 yaitu termasuk dalam kriteria puas. Hasil ini didukung dengan hampir semua butir pertanyaan dijawab setuju dan sangat setuju oleh responden.
  - b. Variabel *reliability* (X2) memiliki rata-rata penilaian responden sebesar 3,48 yaitu termasuk dalam kriteria puas. Hasil ini didukung dengan hampir semua butir pertanyaan dijawab setuju dan sangat setuju oleh responden.
  - c. Variabel *responsiveness* (X3) memiliki rata-rata penilaian responden sebesar 3,50 yaitu termasuk dalam kriteria puas. Hasil ini didukung dengan hampir semua butir pertanyaan dijawab setuju dan sangat setuju oleh responden.
  - d. Variabel *empathy* (X4) memiliki rata-rata penilaian responden sebesar 3,58 yaitu termasuk dalam kriteria puas. Hasil ini didukung dengan

hampir semua butir pertanyaan dijawab setuju dan sangat setuju oleh responden.

e. Variabel kepuasan masyarakat (Y) memiliki rata-rata penilaian responden sebesar 3,56 yaitu termasuk dalam kriteria puas. Hasil ini didukung dengan hampir semua butir pertanyaan dijawab setuju dan sangat setuju oleh responden.

2. Berdasarkan hasil analisis regresi dengan menggunakan uji-t. Dari keempat variabel independen atau variabel bebas yaitu variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* yang berpengaruh secara signifikan adalah variabel *tangible* (X1) atau layanan bukti fisik, variabel *reliability* (X2) atau kehandalan pelayanan, variabel *responsiveness* (X3) atau ketanggapan pelayanan, dan variabel *empathy* (X5) atau perhatian pelayanan. Hal ini dikarenakan variabel *tangible* (X1) berpengaruh signifikan dengan  $\alpha = 0,05$  terhadap kepuasan masyarakat yang ditunjukkan dengan nilai sig sebesar  $0,00 < 0,05$ . Variabel *reliability* (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan  $\alpha = 0,05$  yang ditunjukkan dengan nilai  $0,00 < 0,05$ . Variabel *responsiveness* (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan  $\alpha = 0,05$  yang ditunjukkan dengan nilai  $0,015 < 0,05$ . Demikian juga dengan variabel *empathy* (X4) yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan  $\alpha = 0,05$  yang ditunjukkan dengan nilai  $0,00 < 0,05$ .

## **B. Keterbatasan Penelitian**

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini mempunyai keterbatasan-keterbatasan yang dapat mempengaruhi hasil penelitian. Keterbatasan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan masyarakat di dalam kualitas pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh *tangible* (layanan bukti fisik), *reliability* (layanan kehandalan), *responsiveness* (layanan tanggapan), dan *empathy* (layanan empati). Dan masih ada faktor-faktor lain yang tidak digunakan oleh penelitian ini yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat.
2. Penelitian ini terbatas dengan menggunakan 100 orang responden yang diambil sebagai sampel di dalam penelitian.

## **C. Saran**

Saran berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan peneliti diatas, maka peneliti akan memberikan saran-saran atau sumbangan pemikiran yang sekiranya dapat ditanggapi agar dapat dipertimbangkan untuk bahan masukan bagi Kantor Kelurahan Kudaile Kabupaten Tegal dalam pelaksanaan pelayanan publik yaitu sebagai berikut :

1. Lurah Kudaile diharapkan dapat membuat suatu agenda untuk berkomunikasi dengan para pegawai tentang hambatan-hambatan yang dihadapi selama bekerja dalam pelayanan masyarakat.
2. Lurah Kudaile diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada pegawai-pegawainya dalam menyampaikan ide-ide agar bisa meningkatkan kualitas pelayanan dalam masyarakat.

3. Diharapkan untuk kedepannya Kantor Kelurahan Kudaile untuk dapat memanfaatkan teknologi dalam membuat *website* Kantor Kelurahan Kudaile dengan tujuan agar masyarakat lebih cepat mendapatkan informasi dalam segala persyaratan, pengurusan serta lebih memberikan kemudahan untuk masyarakat dalam pengurusan secara online dengan memanfaatkan teknologi yang dapat memudahkan petugas Kelurahan maupun masyarakat.
4. Memperdalam pemahaman dari prinsip-prinsip pelayanan agar dapat mengetahui seberapa penting memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik mungkin.