

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh *empathy* dan *reliability* terhadap kualitas pelayanan menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian dapat diketahui nilai t hitung sebesar 4,154 dengan sig. t sebesar 0,000 ($p < 0,05$), sehingga keputusannya adalah terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara variabel *empathy* terhadap kualitas pelayanan. Hal ini dikarenakan *empathy* sangat menentukan kualitas pelayanan. *Emphaty* yaitu perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan berifat individual atau pribadi yang diberikan dinas perizinan kepada pemohon izin seperti kemudahan untuk menghubungi dinas perizinan, kemampuan staf untuk berkomunikasi dengan pemohon izin dan usaha dinas perizinan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pemohon izin. Dimana dinas perizinan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pemohon izin, memahami kebutuhan pemohon izin secara spesifik, serta memiliki waktu pelayanan yang nyaman bagi pemohon izin. Koefisien regresi yang dihasilkan pada variabel *empathy* sebesar 0,389.
2. Berdasarkan hasil pengujian dapat diketahui nilai t hitung sebesar 0,521 dengan sig. t sebesar 0,000 ($p < 0,05$), sehingga keputusannya adalah terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara *reliability* terhadap

kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan *reliability* mempunyai pengaruh yang besar terhadap kualitas pelayanan. *Reliability* merupakan upaya dinas perizinan Kota Yogyakarta untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pemohon izin yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas perusahaan. Koefisien regresi yang dihasilkan pada variabel *reliability* sebesar 0,521. Hasil ini membuktikan penelitian yang dilakukan oleh Monang Sitorus bahwa *reliability* berpengaruh sangat besar terhadap kualitas pelayanan.

3. Koefisien determinasi (R^2) digunakan sebagai alat analisis untuk menunjukkan besarnya kontribusi dari variabel independen yaitu *empathy* dan *reliability* terhadap variabel dependen (kualitas pelayanan). Dari hasil pengujian tersebut diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,286 yang berarti kontribusi varian yang diberikan oleh variabel *empathy* dan *reliability* terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 28,6%, sedangkan sisanya sebesar 71,4% dipengaruhi oleh varian lain di luar model penelitian. Rendahnya kontribusi kedua variabel tersebut sangat dimungkinkan dipengaruhi oleh dimensi *Servqual* lainnya (*assurance*, *tangible* dan *responsiveness*). Parasuraman menyatakan dalam mengukur kualitas pelayanan terdiri dari 5 dimensi utama, yaitu *reliability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty* dan *responsiveness*. Sedangkan pada penelitian ini hanya

menggunakan dua dimensi saja yaitu *emphaty* dan *reliability* saja. Sehingga wajar jika kontribusi yang diberikan kurang dari 30%, karena masih ada tiga dimensi yang tidak penulis gunakan dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, saran yang dapat penyusun sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi dinas perizinan Kota Yogyakarta diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang berkaitan dengan *empathy* dan *reliability* mengingat hasil penelitian ini memberikan kesimpulan bahwa keputusan kualitas pelayanan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh *empathy* dan *reliability*.
2. Bagi peneliti selanjutnya, jika ingin melakukan penelitian yang identik dengan tema penelitian ini, diharapkan untuk menambahkan seluruh variabel yang terdapat dalam faktor-faktor kualitas pelayanan yaitu *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *responsiveness* hal ini disebabkan kontribusi varian yang diberikan oleh *empathy* dan *reliability* hanya 28,6% yang berarti sisanya kemungkinan dipengaruhi oleh *assurance*, *tangible* dan *responsiveness*.