

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Y) Kantor Kecamatan Lubuk Baja Batam
2. Fasilitas (X2) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Y) Kantor Kecamatan Lubuk Baja Batam
3. Pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) memiliki pengaruh positif secara simultan terhadap kepuasan masyarakat (Y) Kantor Kecamatan Lubuk Baja Batam

5.2 Saran

Dari kesimpulan yang sudah dijelaskan di atas, maka saran yang bisa dilakukan oleh Kantor Kecamatan Lubuk Baja yaitu :

1. Perlu ditingkatkan kembali kualitas pelayanan yang telah dilakukan pegawai kantor Kecamatan Lubuk Baja, terutama berkaitan dengan bagaimana memberikan pelayanan prima pada masyarakat.

2. Peningkatan fasilitas yang memadai guna menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam mengurus administrasi di Kantor Kecamatan Lubuk baja.
3. Dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat perlu adanya pendelegasian pekerjaan secara rinci dan juga fasilitas yang memadai.