

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat melalui kinerja pegawai pada Polsek Batu Ampar. Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai pada Polsek Batu Ampar yang dapat diartikan kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kinerja pegawai.
2. Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai pada Polsek Batu Ampar yang dapat diartikan bahwa disiplin kerja yang teratur dan baik akan mempengaruhi kinerja pegawai.
3. Kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat yang dapat diartikan bahwa Kinerja pegawai yang baik akan mempengaruhi masyarakat hingga puas.
4. Hasil pengujian pada hipotesis keempat (H4) diperoleh bahwa kualitas pelayanan secara tidak langsung memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat akan tetapi tidak melalui kinerja pegawai.
5. Hasil pengujian pada hipotesis kelima (H5) diperoleh bahwa disiplin kerja secara tidak langsung memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat akan tetapi tidak melalui kinerja pegawai.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan penelitian ini sebagai masukan bagi penelitian yang akan dilakukan pada masa mendatang adalah sebagai berikut.

1. Dalam penelitian ini menggunakan variabel kualitas pelayanan dan disiplin kerja, maka disarankan pada penelitian pada masa yang akan datang dapat digunakan variabel lain yang belum digunakan dalam penelitian ini seperti fasilitas, harga, keragaman produk dan sebagainya.
2. Pada penelitian kedepannya diharapkan dapat menggunakan jumlah populasi dan sampel yang lebih banyak.
3. Pada penelitian pada masa yang akan datang dapat digunakan objek penelitian yang berbeda sehingga dapat mengetahui atau dibandingkan hasil penelitiannya.