

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian serta analisis yang telah dilakukan pada masyarakat Kecamatan Bengkong–Batam mengenai "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Bengkong Kota Batam", yang didukung oleh teori dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka pada bab ini peneliti akan menyampaikan simpulan serta saran-saran yang diharapkan dapat berguna.

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan sebelumnya, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. Tidak terdapat pengaruh antara Bukti Langsung terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Bengkong Dari hasil uji t nilai variabel Bukti Langsung sebesar 0,734, lebih kecil dibandingkan nilai t tabel 1,983, atau dapat dikatakan bahwa Hipotesis 1 yang menyatakan: ada pengaruh antara Bukti Langsung terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Bengkong artinya **H1 diterima** dan **H0 ditolak**.
2. Ada pengaruh antara Keandalan terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Bengkong Dari hasil uji t nilai variabel Keandalan sebesar 3,127 lebih besar dibandingkan nilai t tabel 1,983, atau dapat dikatakan bahwa Hipotesis 2 yang menyatakan: ada pengaruh antara keandalan terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Bengkong artinya **H1 diterima** dan H0 ditolak.

3. Ada pengaruh antara Ketanggapan terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Bengkong. Dari hasil uji t nilai variabel Keandalan sebesar 5,101 lebih besar dibandingkan nilai t tabel 1,983, atau dapat dikatakan bahwa Hipotesis 3 yang menyatakan: ada pengaruh antara Ketanggapan terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Bengkong artinya **H1 diterima** dan H0 ditolak.
4. Tidak terdapat pengaruh antara Jaminan terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Bengkong. Dari hasil uji t nilai variabel Jaminan sebesar 1,687, lebih kecil dibandingkan nilai t tabel 1,983, atau dapat dikatakan bahwa Hipotesis 4 yang menyatakan: ada pengaruh antara Jaminan terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Bengkong artinya H1 diterima dan **H0 ditolak**.
5. Tidak terdapat pengaruh antara Empati terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Bengkong. Dari hasil uji t nilai variabel Empati sebesar 0,694, lebih kecil dibandingkan nilai t tabel 1,983, atau dapat dikatakan bahwa Hipotesis 5 yang menyatakan: ada pengaruh antara Bukti Langsung terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Bengkong artinya H1 diterima dan **H0 ditolak**.
6. Ada pengaruh antara Bukti Langsung, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan dan Empati terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Bengkong. Dari hasil uji F nilai variabel sebesar 3,09 lebih kecil dibandingkan nilai f tabel 52,019, atau dapat dikatakan bahwa Hipotesis 6 yang menyatakan: ada pengaruh antara Bukti Langsung, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan dan

Empati terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Bengkong artinya **H1 diterima** dan H0 ditolak.

7. Dari hasil perhitungan terlihat adanya hubungan antara Bukti Langsung, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan dan Empati terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Bengkong, dimana dari hasil uji R perhitungan korelasi diperoleh nilai R square sebesar 0,735 yang berarti cukup kuat dan positif. Berarti bahwa variabel Bukti Langsung, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan dan Empati dapat menjelaskan variabel kepuasan masyarakat sebesar 73,5 %. Selebihnya 26,5% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

## 5.2 Saran

1. Perlunya mendapat perhatian terutama pada variable bukti langsung, jaminan dan empati untuk dapat ditingkatkan agar kepuasan masyarakat dalam pelayanan semakin baik
2. Perlu ditingkatkan kedisiplinan petugas, kepastian biaya pelayanan, kecepatan petugas, kejelasan petugas, kepastian jadwal pelayanan, tanggungjawab petugas, prosedur pelayanan, kewajaran biaya pelayanan dan keamanan pelayanan.
3. Untuk penelitian selanjutnya dapat menguji ulang model penelitian ini dengan menambah variabel-variabel baru. Mengingat besarnya nilai variabel yang mempengaruhi diluar variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini sebagaimana hasil Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ ) di atas,

maka untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambah variabel independen lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat.