

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

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

- 1) Pada variabel Kualitas Pelayanan, indikator yang paling rendah yaitu keandalan yang memiliki skor rata-rata 3,870 dengan pernyataan berbunyi; Petugas sampah datang sesuai jadwal dan Petugas melakukan pelayanan dengan sungguh-sungguh, sementara indikator yang memiliki skor rata-rata tertinggi bukti langsung adalah 4,035
- 2) Pada Variabel Kepuasan Masyarakat, Pernyataan indikator Prosedur Pelayanan yang diwakili memperoleh jawaban terendah dengan rata-rata skor sebesar 3,620, sementara pernyataan indikator Kepastian Biaya memperoleh jawaban tertinggi dengan rata-rata skor sebesar 4,220.
- 3) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan
Hipotesis dalam penelitian ini menyebutkan bahwa kualitas pelayanan pengaruh terhadap kinerja. Dari hasil uji t nilai variabel kualitas pelayanan sebesar 22,740 lebih besar dibandingkan nilai t tabel = 1.984, maka variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan.
- 4) Dari hasil determinasi diperoleh nilai R sebesar 0,917 berarti 91,7%, sedangkan nilai R^2 sebesar 0,841 berarti 84,1% variabel Kualitas Pelayanan (X) mampu menjelaskan oleh Kepuasan Masyarakat (Y) dan sisanya

($100\% - 84,1\% = 15,9\%$) tidak termasuk dalam penelitian ini.

5.2 Saran

1. Perlu ditingkatkan kualitas pelayanan terutama indikator keandalan, karena respon jawaban kuisisioner dengan skor rata-rata 3,870, agar petugas datang sesuai jadwal dan petugas melakukan pelayanan dengan sungguh-sungguh.
2. Pada Variabel Kepuasan Masyarakat, perlu diperbaiki indikator Prosedur Pelayanan karena respon jawaban kuisisioner dengan rata-rata skor sebesar 3,620, agar pengaduan layanan sampah pada pihak kecamatan dapat dipermudah.
3. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambah variabel independen lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat.