

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berikut kesimpulan yang dapat ditarik peneliti:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh negatif serta tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Sei Beduk. Ini bermakna bahwa baik atau buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Sei Beduk tidak mempengaruhi kepuasan masyarakat.
2. Kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Sei Beduk. Berarti jika kinerja pegawai kantor camat bagus, berakibat tingkat kepuasan masyarakat bertambah atau meningkat.
3. Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat Kantor Camat Sei Beduk. Jika kualitas pelayanan dan kinerja pegawai digabungkan pada prosesnya dikantor camat Sei Beduk akan memiliki pengaruh pada tingkat kepuasan masyarakat.

5.2 Saran

Melihat beberapa kesimpulan yang sudah dibuat peneliti, terdapat beberapa saran yakni:

1. Untuk peneliti selanjutnya yang ingin meneliti ulang pada penelitian ini, peneliti berharap lebih bagus lagi daripada penelitian ini. Bisa memperbaiki dengan ditambahkannya variabel lainnya yang berpengaruh pada kepuasan masyarakat selain dari kualitas pelayanan, kinerja pegawai serta memakai indikator yang lain.
2. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya bisa memakai alat analisa yang lain ataupun alat analisa yang berbeda atas alat analisa yang dipakai pada penelitian ini.
3. Disarankan untuk peneliti selanjutnya bisa memperbaiki keterbatasan yang ada pada penelitian ini, menambahkan jumlah sampel serta cara pengambilan data untuk mendapatkan hasil yang menyeluruh.