

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti dengan mengambil objek pada kantor DISDUK CAPIL di kota Batam, maka jawaban pada rumusan masalah dapat disimpulkan bahwa :

3. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor DISDUK CAPIL di Kota Batam.
4. Kinerja Pegawai secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat pada Kantor DISDUK CAPIL di Kota Batam.
5. Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor DISDUK CAPIL di Kota Batam.

#### **5.2. Saran**

Sebagai saran dari hasil penelitian pada warga Batam, para pegawai kantor DISDUK CAPIL Kota Batam dan untuk rekan-rekan akademisi, dapat dirincikan sebagai berikut :

6. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian berikutnya, dan variabel kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai pertimbangan untuk penelitian yang lebih mendalam.

7. Lebih di tingkatkan lagi pelayanan terhadap masyarakat pada kantor DISDUK  
CAPIL di kota Batam.
8. Untuk kinerja pegawai diharapkan perusahaan dapat meningkatkan kualitas  
pelayanan sehingga masyarakat merasa dihargai.