

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan dengan melalui beberapa uji yang telah dijelaskan sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan bahwa:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pengguna Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo sebesar 57.40%.
2. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo mencantumkan derajat nilai signifikansi sebesar 0.000 dan nilai tersebut memiliki skor yang nilainya lebih kecil dari 0.05, artinya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan masyarakat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo. Dengan kata lain H_a diterima sedangkan H_o ditolak. Artinya Kualitas Pelayanan yang dimiliki oleh Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo sudah berkualitas.
3. Hasil rata-rata tanggapan responden tentang kualitas pelayanan adalah 4.2. Merujuk pada tabel 4.22 Kualitas Pelayanan berada pada urutan kelas ke empat dengan kategori berkualitas.
4. Hasil tanggapan responden terhadap lima dimensi Sub Variabel X (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*) mendapatkan hasil sebagai berikut:
 - a. Hasil rata-rata tanggapan responden tentang sub variabel *tangible* sebesar 4.28. Interval kelas diklasifikasikan dengan rata-rata 4.21 – 5.00 dengan

kategori sangat baik. artinya seluruh dimensi *tangible* pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo sudah sangat baik.

- b. Hasil rata-rata tanggapan responden tentang sub variabel *reliability* sebesar 4.24. Interval kelas diklasifikasikan dengan rata-rata 4.21 – 5.00 dengan kategori sangat handal, artinya seluruh aspek *reliability* pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo sudah sangat handal.
- c. Hasil rata-rata tanggapan responden tentang sub variabel *responsiviness* sebesar 4.1. Interval kelas diklasifikasikan dengan rata-rata 3.41 – 4.20 dengan kategori tanggap. artinya seluruh aspek *resposiviness* pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo sudah tanggap.
- d. Hasil rata-rata tanggapan responden tentang sub variabel *assurance* sebesar 4.21. Interval kelas diklasifikasikan dengan rata-rata 4.21 – 5.00 dengan kategori sangat terjamin, artinya seluruh aspek *assurance* di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo sudah sangat terjamin.
- e. Hasil rata-rata tanggapan responden tentang sub variabel *emphaty* sebesar 4.17. Interval kelas diklasifikasikan dengan rata-rata 3.41 – 4.20 dengan kategori empati, artinya seluruh aspek *emphaty* pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo sudah empati.

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa dimensi *tangible* memiliki nilai rata-rata paling tinggi yaitu 4.28, Sedangkan dimensi *resposiviness* mendapatkan rata-rata yang paling rendah sebesar 4.1. artinya bahwa aspek-aspek yang terdapat pada dimensi *responsiviness* perlu ditingkatkan kembali oleh Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo.

4. Hasil rata-rata tanggapan responden tentang kepuasan masyarakat sebesar 3.97.

Interval kelas diklasifikasikan dengan rata-rata 3.41 – 4.20 dengan kategori puas. Artinya bahwa Mal Pelayanan Kabupaten Sidoarjo perlu meningkatkan kualitas pelayanannya agar masyarakat merasa sangat puas ketika melakukan proses pelayanan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka dapat disarankan sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas dimensi *resposiviness* karena memiliki nilai rata-rata tanggapan dari responden paling rendah yaitu 4.1, aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dengan jawaban masyarakat kurang tanggap dan tidak tanggap antara lain:
 - a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
 - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
2. Meningkatkan kepuasan masyarakat yang memiliki nilai rata-rata tanggapan dari responden sebesar 3.97, aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dengan tanggapan masyarakat kurang puas dan tidak puas antara lain:
 - a. Keamanan pelayanan
 - b. Kenyamanan lingkungan.
 - c. Keadilan mendapatkan pelayanan.
 - d. Kedisiplinan petugas pelayanan.
 - e. Tanggung jawab petugas pelayanan.