

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan interpretasi hasil maka kesimpulan yang diambil dari penelitian dengan judul berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Bungah Gresik” adalah sebagai berikut:

1. *Tangible* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Bungah Gresik.
2. *Reliability* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Bungah Gresik.
3. *Responsiveness* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Bungah Gresik.
4. *Assurance* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Bungah Gresik.
5. *Empathy* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Bungah Gresik.

5.2. Rekomendasi

1. Berdasarkan perhitungan uji t variabel daya tanggap (*responsiveness*) (X_3) memiliki nilai koefisien sebesar 4.983 yang artinya tertinggi dari variabel bukti fisik (*tangible*) (X_1), kehandalan (*reliability*) (X_2), jaminan (*assurance*) (X_4) dan empati (*emphaty*) (X_5). Maka pihak kecamatan dalam memberikan

suatu layanan kepada masyarakat sebaiknya kenyamanan ruang tunggu dioptimalkan agar kepuasan masyarakat meningkat, petugas pelayanan juga mengoptimalkan kinerja agar kepuasan masyarakat meningkat, selain itu penataan eksterior dan interior juga perlu diperbaiki agar masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Bungah Gresik merasa nyaman.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya dengan memperbanyak jumlah variabel – variabelnya dan menggunakan teknik analisis yang berbeda.