

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diteliti dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel Bukti Fisik terhadap Kualitas Pelayanan menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0.777 dengan nilai t sebesar 2.459. Nilai t tersebut lebih besar dari t tabel (1,960) atau P value 0.014. Variabel Bukti Fisik (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y).
2. Variabel Keandalan terhadap Kualitas Pelayanan menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar -0.115 dengan nilai t sebesar 0.373. Nilai t tersebut lebih kecil dari nilai t tabel (1,960) atau P Values 0.709. Variabel Keandalan (X_2) tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y).
3. Variabel Daya Tanggap terhadap Kualitas Pelayanan menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0.483 dengan nilai t sebesar 1.990. Nilai t tersebut lebih kecil dari nilai t tabel (1,960) atau P Values 0.047. Variabel Daya Tanggap (X_3) berpengaruh Positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y).
4. Variabel Jaminan terhadap Kualitas Pelayanan menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0.738 dengan nilai t sebesar 1.871. Nilai t tersebut lebih besar dari nilai t tabel (1,960) atau P Values 0.062. Variabel Jaminan (X_4)

tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

5. Empaty terhadap Kualitas Pelayanan menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0.484 dengan nilai t sebesar 2.246. Nilai t tersebut lebih kecil dari nilai t tabel (1,960) atau P Values 0.025. Variabel Empati (X₅) berpengaruh Positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

6.2 Saran-Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka penulis merekomendasikan berupa saran-saran sebagai berikut :

1. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Kupang terus melakukan peningkatan bukti fisik sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Perlu diterapkan sistem pelayanan terintegrasi secara elektronik merupakan salah satu bukti fisik yang harus di ditingkatkan sehingga dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan.
2. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Kupang terus melakukan peningkatan Daya Tanggap sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan yang cepat dan tepat harus yang harus dipertahankan lagi, sehingga dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan yang baik.
3. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Kupang terus melakukan peningkatan Empati sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Karyawan harus lebih lagi memberikan pelayanan yang tegas dan adil kepada setiap pemohon izin agar terciptanya pelayanan yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku ;

Agus Dwiyanto, 2012. (Jilid dua). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Yogyakarta : Gadjah Mada University press

Ariani, Dorothea Wahyu, 2003. *Manajemen kualitas pendekatan sisi kualitatif*. Ghalia Indonesia : Jakarta

Endar Sugiarto, 1999. *Psikologi pelayanan dalam industri jasa*. Jakarta : Gramedia

Fandi Tjiptono, 2011. *Service manajemen mewujudkan layanan prima*. Edisi dua Yogyakarta

Ferdinan Augusty. 2011, *Metode Penelitian Manajemen. Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*, Edisi 3, AGF Books, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang

Ghozali dan Latan, 2015. *Konsep, Teknik, Aplikasi menggunakan smart PLS 3.0 untuk Penelitia Empiris*. BP Undip. Semarang

Kotler,dkk, 2007. *Manajemen pemasaran*.

Kotler,2011 *Manajemen pemasaran*.

Lovelock dan Tjiptono Fandy, 2004. *Kualitas Pelayanan*

Moenir. 2002. *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta : PT.Bumi Aksara

Moenir. 2000. *Manajemen pelayanan publik*. Jakarta : Bina Aksara

Parasuraman,2001. *Delivering Quality Service*. (diterjemahkan oleh susanto). New York. The free press.

Pasolong, Harbani. (2011). *Teori administrasi publik*. Bandung : Alfabeta

Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka pelajar

Riadi, 2016. *Statistika Penelitian*

Riduwan, 2004. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, CV. Alfabeta, Bandung.

Sarwono dan Nirimawati, 2015. *Membuat Skripsi, Tesis dan Disertasi Partial Least Square SEM (PLS-SEM)*. Yogyakarta : C.V ANDI OFFSET

Sinambela, Lijan Poltak,dkk. 2011. *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta : Bumi Aksara

Sianipar (1999). *Manajemen jasa*, Andi, Yogyakarta

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi pelayanan publik : teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara

Sugiyono, 2004. *Metode Penelitian*

Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan RYD*; Alfabeta Bandung.

Suhardi Sigit, 1999. *Marketing Praktis*. Penerbitan Armuritta: Yogyakarta

Surjadi. 2012. *Pengembangan kinerja pelayanan publik*. Refika Aditama Bandung

Tjiptono ,2012. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Penerbit Andi : Yogyakarta

Wasistiono, Sadu. 2001. *Kapita selekta manajemen pemerintah daerah*. Sumedang : Alqoprint

Wijanto, 2008. *Structural Equation Modelling dengan lisrel 8.8*. Graha Ilmu, Yogyakarta

Wiyono, 2011. *Merancang Penelitian Bisnis dengan alat analisis SPSS 17.0 dan smartPLS 2.0*

Zeithaml,dkk, dalam Pasalong, 2011. *Teori Servequal (Kualitas Pelayanan)*

Jurnal ;

Monecke dan Leisch, 2012. SEMPLS : Structural Equation Modeling Using Partial Least Squares. *Journal of Statistical softwer, Volume 48, issue 3, p.1-32*

Undang-Undang ;

Kepmen PAN No. 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 13 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Kupang

Perwali Kota Kupang Nomor 48 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan PTSP (Berita Daerah Kota Kupang Tahun 2016 Nomor 241).

Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik

.....Undang-Undang No.25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal

.....Undang-Undang No. 12 Tahun 2008 Tentang Pemerintah Daerah

.....Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

.....Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Otonomi Daerah