

## **BAB VI PENUTUP**

### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, maka penulis dapat menyimpulkan beberapa hal mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Naimata, Kecamatan Maulafa, Kota Kupang sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Naimata, Kecamatan Maulafa, Kota Kupang. Hasil penelitian diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Naimata, Kecamatan Maulafa, Kota Kupang, diterima.
2. Besar pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Naimata, Kecamatan Maulafa, Kota Kupang dapat dilihat dari hasil uji Koefisien Determinasi bahwa koefisien korelasi ( $R$ ) sebesar 0,882 yang artinya terdapat hubungan yang kuat antara variabel independen terhadap variabel dependen karena nilai  $R$  mendekati angka 1. Hal itu menunjukkan semakin besar nilai  $X$  maka semakin besar pula nilai  $Y$ . nilai  $R^2$  sebesar 0,778 yang berarti 77,8% kepuasan masyarakat dipengaruhi variabel kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Naimata, Kecamatan Maulafa, Kota Kupang

## 6.2 Saran

1. Bagi Kantor Kelurahan Naimata, Kecamatan Maulafa memberikan ketegasan terkait ketepatan waktu agar masyarakat mempunyai kepastian dalam mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK).
2. Bagi Kantor Kelurahan Naimata, Kecamatan Maulafa menyediakan sarana dan prasarana terkait pelayanan pengurusan dalam bentuk *daring* atau *online* agar masyarakat tidak kelelahan dalam menunggu antrian.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang berkeinginan untuk meneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat sebagai penelitian sebaiknya menambahkan variabel independen yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat karena masih ada variabel-variabel independen lain di luar penelitian ini yang mungkin bisa mempengaruhi kepuasan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

A.G. Subarsono (Agus Dwiyanto, 2005). *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*.

Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Arikunto (2014) . *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka cipta

Batinggi (2011) *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Universitas Terbuka

(Ghozali, 2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan

Penerbit Universitas Diponegoro

Fandy Tjiptono (2011). *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima* . Yogyakarta : Andi

Ibrahim Amin (2008) .*Teori dan Konsep Pelaynan Publik serta Implementasinya* . Jakarta:

mandar maju

Kasmir (2006). *Kewirausahaan*. Jakarta: Rajawali Pers

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003

Kotler dan keller (2018). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1/ Edisi 12. Cetakan ketiga. Jakarta : PT

Indeks

Kotler (2013). *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*. Jakarta : PT. Prehalindo

Lupioadi,( 2013). *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi pertama penerbit*. Jakarta

Lupiyoadi (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Pertama Penerbit Salemba Empat*. Jakarta

Lupiyoadi (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Pertama Penerbit Salemba Empat*. Jakarta

- Lijan Poltak Sinambela (2008). *Reformasi pelayanan publik*. bumi aksara
- Moenir H.A.S. (2008) *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta
- Moenir, (1992). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta
- Mhd Rusydi (2017). *Costumer Excellence*. Gosyen Publishing: Yogyakarta
- Nasution (2011). *Manajemen Mutu Terpadu (total quality manajement)*, Penerbit ghalia indonesia  
.: Jakarta
- Nyong (2018). Buku Statistik
- Peraturan Pemerintah No 2 Tahun 2018
- Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Republik Indonesia Nomor 100 Tahun 2018  
pasal 5 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009
- Philip Kotler dalam (Mhd Rusydi 2017) *Costumer Excellence*. Gosyen Publishing: Yogyakarta
- (Rizky dan Nawangwulan, 2018). (Sinambela, 2014) *Reformasi Pelayanan Publik, Cetakan ke  
tujuh*, Bumi Askara. Jakarta.
- Sarwono dan Rohmad (2013) *Pengaruh Kinerja Pegawai dan Mutu Pelayanan Pegawai  
Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Memperoleh Kartu Tanda Penduduk dan Kartu  
Keluarga di Kantor Kecamatan Baki*. Jurnal Manajemen Bisnis Syariah, No: 02/Th.  
Vi/Agustus 2012-Januari 2013
- Sugiyono, (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono (2015). *Metode Penelitian dan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif, dan R&D*. Bandung:  
Alfabeta

Sujarweni (2014). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press

Simamora (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : STIE YKPN

Tangkilisan, (2005). *Manajemen Publik*. PT Gramedia : Indonesia

UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1

Vincent Gaspersz (2011). *Total Quality Management (Untuk Praktik Bisnis dan Industri)*,  
Bogor. Vincristo Publication

Wickol (Zulian Yamit, 2010). *Manajemen produksi dan Operasi Edisi .Pertama* Yogyakarta

## LAMPIRAN











