

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Seluruh responden yang terlibat dalam penelitian ini merupakan konsumen pada LPP TVRI Stasiun Gorontalo, dimana keseluruhannya adalah pegawai pemerintah Provinsi Gorontalo. Berdasarkan pengolahan melalui sampel penelitian, diketahui bahwa seluruh responden mengetahui perbedaan-perbedaan pelayanan yang diberikan oleh LPP TVRI Stasiun Gorontalo dibandingkan dengan Stasiun T\televisi lainnya, sehingga secara keseluruhan, seluruh pegawai merasa puas akan kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan bahwa sebagian besar konsumen LPP TVRI Stasiun Gorontalo telah mengerti dan paham mengenai skema pelayanan yang diberikan dalam hal peliputan, penyiaran berita, pembuatan iklan, dan penyusunan running teks yang baik dan benar. Hal tersebut juga mendukung hipotesis yang disusun sebelumnya yakni Kualitas pelayanan pada LPP TVRI Stasiun Gorontalo memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan konsumen.

5.2 **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyarankan:

1. Agar kiranya pihak LPP TVRI Stasiun Gorontalo serta pihak lainnya yang berkecimpung berorientasi pada "pelayanan", dapat mempertimbangkan setiap kebijakan dan keputusan yang diambil terkait pelayanan yang diberikan pihak perusahaan bagi konsumen, sehingga persepsi konsumen selaku penerima jasa akan baik.
2. Penelitian ini kiranya perlu mendapat perhatian bagi kalangan akademisi dan organisasi pemerintahan yang berkecimpung dalam bidang pelayanan publik, sehingga kedepannya, peningkatan kualitas pelayanan dapat digalakkan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Dimana sesuai dengan hasil penelitian, kualitas pelayanan yang diberikan oleh LPP TVRI Stasiun Gorontalo hanya memiliki pengaruh sebesar 61.9% terhadap kepuasan konsumen yang dalam hal ini sebagian besar adalah pegawai pada dinas-dinas pemerintahan Provinsi Gorontalo yang notabene telah menjalin kerjasama penyiaran dengan LPP TVRI Stasiun Gorontalo. Dan sisanya sebesar 39.1% memungkinkan untuk dipengaruhi oleh factor-faktor lainnya, seperti kualitas Sumberdaya Manusia, Promosi, Biaya produksi dan lain-lain.
3. Penelitian ini akan lebih baik jika ditambahkan variabel-variabel pendukung yang diperoleh dari penelitian-penelitian dan referensi yang lain yang memungkinkan untuk menambah variabel yang dapat berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen seperti: Promosi, Produksi, Harga, dan lain-lain.

4. Kepuasan konsumen pada LPP TVRI Stasiun Gorontalo dapat dijelaskan melalui kualitas pelayanan yang diberikan sebesar Nilai R 61.9%. Adapun sisanya sebesar 39.1% memungkinkan untuk dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya seperti promosi, harga produksi, biaya operasional, Kualitas sumber daya manusia, dan lain-lain. Itu mungkin bisa diteliti oleh peneliti selanjutnya.