

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis, maka penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor SAMSAT Kota Gorontalo dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor SAMSAT Kota Gorontalo berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan secara efektif dan efisien mempunyai pengaruh yang nyata terhadap kepuasan pelanggan. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sangat signifikan.

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai hitung untuk variabel Kualitas Pelayanan sebesar  $6.274 > 0.00$ , atau  $t$  hitung Kualitas pelayanan Kantor SAMSAT lebih besar dari nilai signifikansinya, hal tersebut dapat dinyatakan bahwa Kualitas Pelayanan yang diterapkan pada Kantor SAMSAT memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan yang diterima. Hal tersebut dapat diperkuat apabila nilai  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel yang mana diketahui bahwa nilai  $t$  tabel sebesar  $0.683$ . Dengan demikian diketahui bahwa nilai  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel atau  $6.274 > 0.683$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan yang diterapkan pada Kantor SAMSAT Kota Gorontalo memiliki pengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan yang diterima.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan simpulan, pada akhirnya peneliti merekomendasikan beberapa hal yang perlu dicermati pihak yang terkait dengan hasil penelitian ini antara lain :

1. Bagi Kantor SAMSAT Kota Gorontalo lebih memperhatikan kualitas pelayanan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan diharapkan terus melaksanakan strategi tersebut dengan memberikan sosialisasi secara kontinue kepada masyarakat dalam hal ini sebagai pelanggan agar dalam pelayanan tidak terkesan berbelit-belit.
2. Penelitian ini kiranya perlu mendapat perhatian bagi seluruh Kantor SAMSAT yang tersebar di seluruh Kota/Kabupaten di Provinsi Gorontalo sebagai referensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan kebijakan yang berlaku.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2003. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Atmawati, Rustika, 2004. *Analisis Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Department Store Di Solo Grand Mall*.
- Fathoni, 2006, *Metode Penelitian*. Jakarta : Penerbit Andi
- Irawan. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Surabaya : Erlangga.
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian (Edisi pertama)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- . 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Ketiga*. Jakarta : Salemba Empat.
- Nasution, M.N, 2004, *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor: PT Ghalia Indonesia.
- Rangkuti, 2002, *Kepuasan Pelanggan Dalam manajemen Pemasaran*, Yogyakarta : Miftah Thoha
- Riduwan, dan Engkos Achmad Kuncoro, 2010, *Cara Menggunakan Dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*, Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, 2004, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : Alfabeta.
- Sutopo dan Suryanto. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta : LAN-RI.
- Supranto,. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Suyono., 2007. *Manajemen Kualitas*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran Edisi Pertama*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Widagno,. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Sragen*.
- Zauhar., 1993. *Pelayanan Publik*. Jakarta : Binarupa Aksara Publisher.