

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat ditarik simpulan bahwa Kualitas Pelayanan terletak pada kategori yang baik, hal ini menunjukkan bahwa pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) telah dilakukan dengan baik, para satuan kerja merasakan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi apa yang diharapkan oleh para satuan kerja. Pada variabel Kepuasan Satuan kerja terletak pada kategori yang sangat baik, hal ini menunjukkan bahwa para satuan kerja merasakan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai KPPN mampu memberikan rasa puas bagi satuan kerja di Gorontalo. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis ( $H_0$ ) yang diuji ditolak, dan sebaliknya hipotesis penelitian ( $H_1$ ) yang diajukan diterima. Hal ini terlihat dari nilai  $t_{hitung}$  yang lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  baik pada taraf signifikan  $\alpha$  sebesar 5%. Ini mengindikasikan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Satuan kerja Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN). Nilai pengaruhnya sebesar 33,6%, hal tersebut terlihat dari koefisien determinasi. Hal ini menunjukkan bahwa pentingnya Kualitas Pelayanan dalam mencapai rasa puas bagi satuan kerja.

## 5.2 Saran

Berdasarkan simpulan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Perlunya pimpinan yang baik dari pegawai KPPN untuk memperhatikan satuan kerja khususnya dalam hal pelayanan. Pihak pimpinan harus mampu memberikan masukan-masukan ataupun arahan dalam melakukan pelayanan.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dimensi Berwujud (*tangibles*) merupakan dimensi yang perlu mendapat perhatian khusus, hendaknya pihak KPPN Gorontalo lebih memperhatikan fasilitas fisik, baik berupa ruangan, sarana dan prasarana maupun peralatan yang digunakan dalam pelayanan.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk melakukan rekonstruksi dari penelitian ini dengan menambah variabel lain yang berpotensi dapat mempengaruhi kepuasan satuan kerja atas instansi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhiyanto. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Balai Latihan Kerja Industri (BLKI)*. Semarang.
- Aryani dan Rosinta. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*,
- Arikunto. 2001. *Metode Penelitian*. Penerbit Gramedia. Jakarta
- Atep Adya Barata. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Penerbit PT. Elex Media Komputindo. Jakarta
- Dibyantoro dan Cesimariani 2012. Yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV Haspari Palembang.
- Direktorat Jenderal Perbendaharaan. 2007. *Keputusan Direktur Jenderal Perbendaharaan No. KEP-44/PB/2007 tentang Reformasi Birokrasi Unit Direktorat Jenderal Perbendaharaan*. Jakarta.
- Direktorat Jenderal Perbendaharaan. 2007. *Keputusan Direktur Jenderal Perbendaharaan No. KEP-297/PB/2007 tentang Standar Prosedur Operasi/Standard Operating Procedures di Lingkungan Direktorat Jenderal Perbendaharaan*. Jakarta.
- Direktorat Jenderal Perbendaharaan. 2008. *Surat Edaran Direktur Jenderal Perbendaharaan No. SE-11/PB/2008 tentang uraian dan Jabatan Standar Prosedur Operasi/Standar Operating Procedures*. Jakarta.

Direktorat Jenderal Perbendaharaan. 2007. *Standar Prosedur Operasi (Standard Operating Procedures/SOP) No. KP.05/001*. Jakarta.

Direktorat Sistem Perbendaharaan. 2009. *Modul Bimbingan Teknis Front Office*. Jakarta.

Dwi Fitriadi. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap*

Fandy Tjiptono. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit BPFE. Yogyakarta.

Fandy Tjiptono. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit BPFE. Yogyakarta.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2006. *Marketing Management*. Benyamin Molan (Penerjemah). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. PT. Macanan Jaya Cemerlang.

Masri Singarimbun. 1995. *Metode Penelitian*. Penerbit Gramedia. Jakarta.

Muis Fauzi Rambe. 2001. *Menciptakan Kepuasan Pelanggan Melalui Total Quality Management*, *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*. Universitas Muhamadiyah Sumatera Utara. Medan

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. CV. Alfabeta. Bandung

Tjiptono, Fandy. 2000. *Perspektif Manajemen dan Manajemen Pemasaran Kontemporer*. Edisi Pertama. Penerbit Andi. Yogyakarta

Tjiptono Fandy. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit BPFE. Yogyakarta.

