

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis yang dikemukakan pada bab selanjutnya, maka dapat ditarik beberapa simpulan dan saran untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini yaitu, mengenai Analisis kualitas layanan Dinas Tenaga Kerja yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam proses pembuatan Kartu Putih di Kota Palembang, maka simpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

A. Simpulan

Penelitian ini dilakukan karena keingintahuan mengenai Analisis kualitas layanan Dinas Tenaga Kerja yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam proses pembuatan Kartu Putih di Kota Palembang.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka dapat disimpulkan :

1. Pada penelitian ini dari kelima variabel yang terdapat didalam variable kepuasan konsumen yaitu variabel kehandalan (X_1), variabel daya tanggap (X_2), variabel keyakinan(X_3), variabel perhatian (X_4) dan variabel berwujud (X_5) yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam analisis kualitas layanan Dinas Tenaga Kerja yaitu yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam proses pembuatan Kartu Putih di Kota Palembang adalah:
 - a. Variabel Perhatian (X_4), dimana variabel perhatian ini mempunyai nilai signifikan 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa petugas layanan dalam pembuatan kartu putih memberikan perhatian yang tulus/ikhlas

dan petugas selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh konsumen.

- b. Variabel berwujud (X_5), dapat mempengaruhi kepuasan konsumen secara signifikan karena mempunyai nilai signifikan $< 0,05$ yaitu 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa gedung DISNAKER tempat layanan pembuatan kartu putih layak digunakan dan peralatan yang digunakan petugas, sangat mendukung dalam layanan pembuatan kartu putih.

Sebaliknya variabel Keandalan (X_1), Daya Tanggap (X_2) dan Keyakinan (X_3) tidak mempengaruhi kepuasan konsumen secara signifikan.

2. Dari analisis skor rata-rata, yang mendapat rata-rata terendah adalah Berwujud (X_4) pada pernyataan 2 yaitu Penampilan petugas DISNAKER bersih dan rapih. Sedangkan skor rata-rata yang mendapatkan rata-rata tertinggi adalah Keyakinan (X_3) pada pernyataan 1 yaitu Informasi yang diberikan petugas pelayanan dapat dipercaya.

B. Saran

Berdasarkan hasil dari kesimpulan yang dikemukakan, maka adapun saran-saran yang diberikan yaitu:

1. Dari data yang didapat maka Petugas atau karyawan sebaiknya lebih meningkatkan kualitas layanan pada variabel Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*) dan Keyakinan

(*Assurance*) karyawan agar lebih mempengaruhi konsumen untuk membuat kartu putih dengan sendirinya.

2. Sebaiknya kepada DISNAKER agar menambahkan peralatan guna mendukung dalam layanan pembuatan kartu putih.
3. Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk memilih bidang lain dari sampel yang sudah diteliti sekarang, dengan menggunakan variabel penelitian yang sama.
4. Selain itu, untuk penelitian yang akan datang sebaiknya lebih memahami rancangan instrumen penelitian dalam kuesioner dengan menambahkan pernyataan mengenai Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan hak.