

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah, hipotesis dan hasil analisis data melalui bantuan SPSS mengenai Bukti Fisik, Keandalan dan Daya Tanggap terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi pada Kantor Desa Sawentar, Kecamatan Kanigoro) disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan penelitian pada Kantor Desa Sawentar, hasil penelitian membuktikan bahwa variabel bukti fisik tidak mempengaruhi indeks kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Sawentar.
2. Dari hasil analisa variabel keandalan, hasil penelitian membuktikan bahwa variabel keandalan mempengaruhi terhadap indeks kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Sawentar. Semakin baik dalam menerapkan keandalan pelayanan maka akan semakin baik kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Sawentar.
3. Variabel daya tanggap mempengaruhi indeks kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Sawentar. Apabila daya tanggap dalam melayani masyarakat semakin baik maka kepuasan masyarakat Kantor Desa Sawentar akan meningkat.
4. Bukti fisik, keandalan dan daya tanggap mempengaruhi indeks kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Sawentar. Apabila semakin baik pelayanan bukti fisik, keandalan dan daya tanggap yang diberikan maka semakin besar pengaruh terhadap kepuasan masyarakat Kantor Desa Sawentar.

Dengan begitu peningkatan pelayanan bukti fisik, kehandalan dan daya tanggap perlu ditingkatkan. Maka hal ini dapat dijelaskan bahwa bukti fisik, kehandalan serta daya tanggap secara bersama-sama berpengaruh terhadap indeks kepuasan masyarakat.

## **B. Saran**

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan, maka saran-saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut:

1. Dari semua indikator kualitas pelayanan nilai rata-rata yang paling tinggi adalah daya tanggap oleh karena itu Kantor Kepala Desa disarankan untuk terus mempertahankan nilai daya tanggap agar konsumen terus merasa puas dan bisa jadi akan menjadi pelanggan tetap, sedangkan variabel yang terendah terdapat pada bukti fisik, disarankan Kantor Kepala Desa memberikan kenyamanan yang terbaik bagi masyarakat. Sedangkan untuk yang mendapatkan nilai paling tertinggi yaitu item daya tanggap, jika masyarakat sudah merasa puas akan ketanggapan di Kantor Kepala Desa maka pertahankan dengan memberikan ketanggapan yang lebih kepada masyarakat, sedangkan untuk variabel bukti fisik yang paling terendah yaitu dalam memenuhi dan memberikan kenyamanan kepada masyarakat lebih baik lagi.
2. Karyawan Kantor Kepala Desa harus memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang memadai dalam bidang pelayanan masyarakat, bersikap sopan dalam melayani konsumen dan cepat tanggap akan apa yang diinginkan oleh masyarakat.

3. Dari ketiga indikator semuanya berpengaruh terhadap indeks kepuasan masyarakat. Ketiga indikator yang terdiri dari bukti fisik, keandalan dan daya tanggap lebih ditingkatkan kualitasnya pelayanannya agar masyarakat merasa puas akan pelayanan dari Kantor Kepada Desa Sawentar.