

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Fasilitas ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan (Y). hal ini membuktikan dari besarnya nilai koefisien korelasi (R) variabel Fasilitas ( $X_1$ ) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,714 : koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0, 509 : dan juga nilai  $t_{hitung}$  yang lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  ( $8,087 > 0,0513$ ) dengan tingkat signifikan  $0,000 \leq 0,05$ .
2. Disiplin Kerja ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan (Y). hal ini membuktikan dari besarnya nilai koefisien korelasi (R) variabel Disiplin Kerja ( $X_2$ ) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0, 638 : koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,408 dan juga nilai  $t_{hitung}$  yang lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  ( $6,568 > 0,0513$ ) dengan tingkat signifikan  $0,000 \leq 0,05$ .
3. Fasilitas ( $X_1$ ) dan Disiplin Kerja ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan (Y). hal ini membuktikan dari besarnya nilai koefisien korelasi (R) yang diperoleh adalah sebesar 0,809 koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,655 dan juga nilai  $F_{hitung}$  yang lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$  ( $58,927 > 0,0513$ ) tingkat signifikan 5%.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel Fasilitas ( $X_1$ ) dan variabel Disiplin Kerja ( $X_2$ ) terhadap variabel Kualitas Pelayanan ( $Y$ ). Maka saran adalah sebagai berikut:

1. Pihak Kecamatan harus menyediakan fasilitas kantor yang lebih lengkap seperti ketersediaan komputer yang dimanfaatkan pegawai guna menunjang kelancaran dan kemudahan bagi masyarakat Noemuti yang mendapat pelayanan di Kantor camat Noemuti.
2. Pegawai harus lebih disiplin ketika berangkat dan pulang kantor sehingga masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kantor camat Noemuti tidak merasa kecewa karena lamanya proses pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu. 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya. hal. 129. Mangkunegara
- B. Siswanto Sastrohadiwiryono, 2003. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administratif Dan Operasional*. Bumi Aksara. hal. 291. Jakarta.
- Fandy Tjiptono, 1997, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, hal. 56. Jakarta.
- Ferdinand, Augusti. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBMSPSS 19*: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hardiyansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik edisi revisi*. Gava, Yogyakarta.
- Haryanto, Edy., 2013. *Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado, ISSN2303-1174, Vol 1 No. 3*.
- Hasibuan, M. S. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*: Bumi Aksara. Jakarta.
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*.: Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Jafar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa*: Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Koyong, Albert. 2011. *Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja dan Fasilitas Terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal Jurusan Manajemen Tamansiswa Padang. Studi Kasus PT. Radio Suara Singgalang Mahimbau Padang. Online (<http://www.academia.edu>)
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*: Salemba Empat. Jakarta
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*: PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Moenir, H.A. 1997. *Manajemen Pelayanan Umum*: Bumi Aksara. Jakarta
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*.: PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Rivai, Veitzhal. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*: Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Riduwan, 2014, *Dasar-dasar Statistik*, Alfabeta, Bandung
- Sinungan, M. (2005). *Produktivitas*.: bumi Aksara. Jakarta.

- Suharsimi Arikunto 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*: PT Rineka Cipta. Jakarta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.: Alfabeta, Bandung
- Supranto, J, 2000. *Statistik Teori dan Aplikasi*, Erlangga, Jakarta
- Sutrisno, E. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*: Kencana Prenada Media Group. Jakarta
- Tjiptono, Fandy.2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*: Andi Yogyakarta. Yogyakarta
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Organisasi*: Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Yazid. 2005. *Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Cetakan Pertama, Ekononisia, Yogyakarta