

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli, penulis menyampaikan beberapa kesimpulan yakni:

1. Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Masyarakat di DPMPTSP Kota Gunungsitoli, hal ini dibuktikan dengan hasil uji korelasi dan regresi dan hasil pengujian Hipotesis, yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat.
2. Meskipun Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat, namun hal itu hanya mampu berkontribusi sebesar 22%, dan masih terdapat 78% faktor atau variabel lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, yang perlu dikaji lebih lanjut dalam penelitian selanjutnya.

5.2. Saran

Dari hasil kesimpulan penelitian di atas, beberapa hal yang disarankan kepada lokasi penelitian, antara lain sebagai berikut:

1. DPMPTSP Kota Gunungsitoli diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam hal transparansi informasi, kecepatan pelayanan, dan kepastian jadwal untuk mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

2. Melakukan evaluasi lebih lanjut terhadap faktor lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, seperti fasilitas pelayanan, sikap petugas, serta kemudahan prosedur administrasi guna meningkatkan efektifitas pelayanan secara menyeluruh.