

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan dan analisis data yang diuraikan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas komunikasi secara parsial memiliki pengaruh positif dan relative signifikan dengan kepuasan masyarakat artinya kualitas komunikasi yang baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat dalam menggunakan fasilitas jasa yang diberikan oleh Dishub Kota Bekasi terutama dalam pengurusan izin KIR. Pada variabel kualitas komunikasi memiliki skor tertinggi yang terdapat dalam dimensi **sikap positif** pada pernyataan “pegawai bersikap ramah saat berkomunikasi dengan pengguna jasa”, mendapat nilai presentase sebesar **90,31%**. Sedangkan pada variabel kepuasan masyarakat memiliki skor tertinggi yang terdapat dalam dimensi **harga produk layanan** pada pernyataan “harga kepengurusan izin KIR sudah sesuai peraturan”, mendapat nilai presentase sebesar **90,31%**.
2. Berdasarkan hasil perhitungan regresi linear sederhana, diketahui nilai $F_{hitung} = 189,747$ dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 kurang dari $< 0,05$. Sehingga model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel positif atau dengan kata lain ada **pengaruh** variabel kualitas komunikasi (X) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).
3. Kualitas komunikasi memiliki pengaruh yang sangat kuat. Dapat dilihat bahwa nilai R yang dihasilkan adalah sebesar 0,816 artinya bahwa pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat berada pada kategori **kuat**. Sedangkan nilai R *square* adalah 0,666 atau 66,6% artinya pengaruh variabel bebas yaitu kualitas komunikasi terhadap variabel kepuasan masyarakat adalah sebesar 66,6%.

5.2 Saran

Berdasarkan analisis data dan pembahasan, penulis mengajukan beberapa saran yang dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas komunikasi (X), terhadap kepuasan masyarakat (Y). Adapun saran dibuat berdasarkan hasil penelitian adalah sebagai berikut :

a. Bagi Pemilik Perusahaan atau Instansi

1. Pada dimensi keterbukaan perlu diberikan ruang keluhan masyarakat dalam kepengurusan pelayanan perizinan kir. Pada dimensi empati, perbaikan juga harus dilakukan dengan melakukan pelatihan tentang etika pelayanan yang baik dan penggunaan bahasa yang baik dan benar dalam berkomunikasi dengan pelanggan. Pada dimensi sikap mendukung dapat ditingkatkan dengan memberikan pengarahan harian secara rutin kepada petugas pelayanan (termasuk petugas customer service, kasir, dan petugas keamanan di sekitar unit pelayanan) agar profesional dalam memberikan pelayanan kepengurusan izin kir. Pada variabel sikap positif, baik perkataan maupun tindakan perlu dirasakan positif, karena untuk meningkatkan sikap positif ini harus dicapai dengan memberikan penghargaan kepada pegawai pelayanan terbaik yang melayani pelanggan secara periodik serta membuat skema efektifitas pelayanan agar memudahkan masyarakat dalam mengurus izin kir. Pada dimensi empati, perbaikan juga harus dilakukan dengan melakukan pelatihan tentang etika pelayanan yang baik dan penggunaan bahasa yang baik dan benar dalam berkomunikasi dengan pelanggan agar pelanggan terfasilitasi kebutuhannya dalam mengurus perizinan kir. Kemudian pada dimensi kesetaraan salah satunya dapat dilakukan dengan mengadakan pesta atau jalan-jalan santai, tidak hanya bagi pihak internal tetapi juga pihak eksternal yaitu masyarakat untuk lebih mengenalkan karyawan dan pejabat senior serta pelanggannya.
2. Dalam mempertahankan kualitas komunikasi oleh karena itu, perlu terus ditingkatkan potensi layanannya dengan memberikan interaksi yang positif antar pegawai dengan pengguna jasa atau masyarakat dalam kepengurusan perizinan kir, perlu juga untuk menjelaskan skema efektifitas komunikasi unit sarpras untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan

kir. Agar kepuasan masyarakat dapat terpenuhi dengan baik, sebaiknya para pegawai diberikan arahan untuk memberikan pelayanan sesuai janji agar dapat menjalin hubungan baik dengan masyarakat untuk membangun kepercayaan masyarakat dalam mengurus izin kir.

b. Bagi Peneliti Lain

Peneliti menyarankan untuk menggunakan variabel lain diluar variabel yang digunakan pada penelitian ini.

