

BAB V

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana yang sudah dikemukakan pada bab sebelumnya, peneliti membuat beberapa kesimpulan dalam penelitian ini sebagai jawaban atas pokok permasalahan dan pertanyaan penelitian. Selanjutnya dari hasil kesimpulan tersebut peneliti mengajukan beberapa saran dengan harapan dapat dipertimbangkan sebagai upaya untuk memperbaiki kekurangan yang ada di Mall Pelayanan Publik (MPP) Bekasi, supaya dimasa yang akan datang dapat menjadi lebih baik lagi.

1.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan di atas, maka dapat disimpulkan hasil uji eksplorasi menggunakan Smart PLS sebagai berikut:

1. Kompetensi pegawai terbukti berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan, artinya semakin tinggi kompetensi pegawai maka akan semakin tinggi pula kepuasan pengunjung di Mall Pelayanan Publik (MPP) Bekasi.
2. Disiplin pegawai terbukti tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Bekasi.
3. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Artinya jika kualitas pelayanan semakin baik, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengunjung Mall Pelayanan Publik (MPP) Bekasi begitu juga sebaliknya.
4. Dilihat dari hasil uji hipotesis, yang mempunyai peran sangat penting untuk memuaskan pengunjung Mall Pelayanan Publik (MPP) Bekasi adalah kualitas pelayanan, kemudian disusul dengan kompetensi pegawai, lalu yang terakhir kedisiplin pegawai.

5.2. Saran

Selaras dengan kesimpulan penelitian yang sudah diuraikan di atas, dengan begitu akan mengajukan beberapa saran sejalan dengan penelitian ini. Adapun saran yang akan diajukan, seperti dibawah ini:

1. Mall Pelayanan Publik (MPP) Bekasi perlu menjalankan evaluasi secara periodik berhubungan dengan kompetensi pegawai, oleh karena itu dalam meningkatkan kompetensi pegawai perlu diadakan training atau hal lainnya yang kemudian akan diaplikasikan dalam lingkungan kerjanya. Harus ada konsistensi yang baik dari pimpinan MPP Bekasi supaya evaluasi terus berjalan.
2. Mall Pelayanan Publik (MPP) Bekasi tetap harus menerapkan sistem disiplin agar tetap bisa memberikan pelayanan terbaiknya.
3. Mall Pelayanan Publik (MPP) Bekasi hendaknya tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan pegawai. Karena kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan, dengan kata lain semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan.
4. Diharapkan untuk mengembangkan penelitian ini bukan sekedar memakai data kuesioner, namun juga memakai data wawancara sebagai instrument peneliti.
5. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan bisa mengungkapkan variabel lain selain kualitas pelayanan yang bisa membawa pengaruh pada kepuasan pelanggan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Bekasi.