

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada Bab IV sebelumnya dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa terbukti :

1. Terdapat pengaruh Keramahan Pegawai signifikan dan positif terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Tambun Selatan.
2. Terdapat pengaruh Kesadaran Diri secara signifikan dan positif terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Tambun Selatan.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil dari analisis penelitian dan pembahasan tentang Pengaruh Keramahan Pegawai dan Kesadaran Diri Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Tambun Selatan, maka peneliti menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Kepada Kantor Kecamatan Tambun Selatan :
  - a. Berdasarkan hasil penelitian ini, maka Kantor Kecamatan Tambun Selatan harus dapat mempertahankan Keramahan Pegawai dan Kesadaran Diri agar dapat menghasilkan Kualitas Pelayanan yang baik.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan terkait Pengaruh Keramahan Pegawai dan Kesadaran Diri Terhadap Kualitas Pelayanan.
3. Bagi penelitian selanjutnya disarankan adanya tambahan variabel lain yang mungkin juga mempengaruhi banyak hal dalam penelitian ini.
4. Bagi akademisi bisa menjadi acuan untuk mahasiswa yang akan melakukan penelitian yang berkaitan dengan variabel yang diteliti di penelitian ini.

### **5.3 Keterbatasan Masalah**

Berdasarkan pada pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian ini, terdapat keterbatasan yang dialami dan dapat dijadikan beberapa faktor yang bisa untuk diperhatikan bagi peneliti-peneliti selanjutnya dalam menyempurnakan penelitiannya karena penelitian ini juga disadari masih memiliki kekurangan yang harus terus diperbaiki dalam penelitian-penelitian yang akan datang. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Jumlah responden yang hanya 112 orang, tentunya masih belum cukup untuk menggambarkan keadaan yang sebenarnya.
2. Dalam proses pengambilan data, informasi yang diberikan responden melalui kuesioner terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sesungguhnya, hal tersebut terjadi karena kadang perbedaan pemikiran, anggapan, dan pemahaman yang berbeda tiap responden, serta faktor kejujuran dalam pengisian pendapat responden dalam kuesionernya.