# BAB V
# PENUTUP

## 5.1. Kesimpulan

Hasil penelitian yang dilakukan tentang kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di kota Kendari (studi kasus PT. JAMKRINDO Cabang Kendari) dengan keseluruhan sampel pengguna jasa PT. JAMKRINDO Cabang Kendari, seluruh variable independen memiliki pengaruh yang signifikan. Serangkaian penelitian yang dilakukan ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Hasil pengujian yang dilakukan pada variable kualitas pelayanan secara parsial memperlihatkan seluruh indikator kualitas pelayanan terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap. Jaminan dan empati memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat terkhusus pengguna jasa PT. JAMKRINDO cabang Kendari.
b. Hasil perhitungan Uji F atau perhitungan secara simultan yaitu kualitas pelayanan yang terdiri atas bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki pengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan jasa PT. JAMKRINDO Cabang Kendari. Dengan hasil penelitian ini, kepuasan masyarakat pengguna PT. JAMKRINDO Cabang Kendari hampir sepenuhnya dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Hasil ini dibuktikan dengan perhitungan koefisien determinasi dengan nilai R *square* sebesar **69,9%** yang artinya kepuasan masyarakat dapat

dinyatakan oleh variable kualitas pelayanan sebesar 69,9%. Selebihnya dipengaruhi oleh faktor lain diluar dari model penelitian ini.

## 5.2. Saran

Hasil penelitian ini yang telah dilakukan, peneliti mengajukan saran sebagai berikut:

1. untuk penelitian selanjutnya agar dapat menyempurnakan penelitian ini dengan cara meneliti kembali dan mengubah item-item pada pernyataan variable yang hasilnya masih kurang.
2. Untuk perusahaan selalu menjaga kualitas pelayanan dan meningkatkan pelayanan dari berbagai indikator untuk mencapai kepuasan dari konsumen secara maksimal.
3. Bagi seluruh perusahaan yang apabila tempatnya terdapat seorang peneliti, mohon dilayani dengan baik dan berikan tanggapan yang cepat dan tepat agar peneliti dapat menyelesaikan penelitian sesuai dengan judulnya.