

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya mengenai Kinerja Pelayanan Pada Dinas Perindag Provinsi sumbar, bisa diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja Pelayanan sangat berpengaruh terhadap kemajuan atau keberhasilan yang disetujui serta ditetapkan oleh perusahaan. Pengukuran Kinerja Pelayanan menghasilkan data yang dapat bermanfaat agar dapat menentukan keputusan bagi periode waktu berikutnya.
2. Kualitas pengukuran Kinerja Pelayanan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat bisa dibilang telah dibilang sangat baik, bisa diperhatikan dari jawaban responden berdasarkan data survei dengan hasil nilai keseluruhan sebesar 4,22 dan nilai perindikator terdiri dari Pelayanan sebesar 4,06, Kedisiplinan sebesar 4,18, Tanggung jawab sebesar 4,21, Kecepatan dan ketepatan waktu sebesar 4,04, keramahan dan kesopanan sebesar 4,43, hubungan baik dengan pelanggan sebesar 4,17, kecekatan sebesar 4,2, penampilan sebesar 4,54.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka penulis memberikan beberapa saran kepada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat, sebagai berikut:

1. Berdasarkan dari hasil data kuesioner, Dinas Perindag diharapkan bisa lebih memajukan kualitas Kinerja Pelayanan untuk periode waktu selanjutnya supaya kualitas yang diberikan akan dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen akan jauh meningkat untuk periode waktu berikutnya, karena kinerja Pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
2. Dinas Perindustrian dan perdagangan harus memperbaiki kinerja pelayanan pada indikator kecepatan dan ketepatan waktu karena pada indikator tersebut masih banyak yang perlu dibenahi.

