

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Kualitas layanan di lihat dari lima dimensi Kualitas pelayanan yaitu *tangible* / fasilitas fisik dengan kriteria baik, *reliability* /kehandalan dengan kriteria baik, *responsiveness* / daya tanggap dengan kriteria baik, *assurance* / jaminan kepastian dengan kriteria baik, dan *emphaty* / empati dengan kriteria baik.
2. Tingkat Kepuasan juga berada pada kriteria baik dengan angka 82,1 yang berada pada 80%-89,99% yang berarti bahwa responden memberikan penilaian baik terhadap tingkat kepuasan mereka pada kualitas layanan PPID Universitas Andalas.
3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pemohon Informasi PPID Universitas Andalas dapat di lihat dari :

Sub Variabel fasilitas fisik diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2.138 > 1.984$ hal ini menunjukkan terdapat pengaruh positif antara *tangible* / fasilitas fisik terhadap kepuasan pemohon informasi. Hasil signifikansi sebesar $0.035 < 0.05$ ini menggambarkan terdapat pengaruh yang signifikan antara *tangible* / fasilitas terhadap kepuasan pemohon informasi.

Sub Variabel kehandalan diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,541 > 1.984$ hal ini menunjukkan terdapat pengaruh positif antara *reliability*

/kehandalan terhadap kepuasan pemohon informasi. Hasil signifikansi sebesar $0.013 < 0.05$ ini menggambarkan adanya pengaruh yang signifikan antara *reliability* / kehandalan terhadap kepuasan pemohon informasi.

Sub Variabel daya tanggap diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,156 > 1.984$ hal ini menunjukkan terdapat pengaruh positif antara *responsiveness* / daya tanggap terhadap kepuasan pemohon informasi. Hasil signifikansi sebesar $0.034 < 0.05$ ini menggambarkan adanya pengaruh yang signifikan antara *responsiveness* / daya tanggap terhadap kepuasan pemohon informasi.

Sub Variabel hasil jaminan kepastian diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,732 > 1.984$ hal ini menunjukkan terdapat pengaruh positif antara *assurance* / jaminan kepastian terhadap kepuasan pemohon informasi. Hasil signifikansi sebesar $0.008 < 0.05$ ini menggambarkan adanya pengaruh yang signifikan antara *assurance* / jaminan kepastian terhadap kepuasan pemohon informasi.

Sub Variabel empati diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,086 > 1.984$ hal ini menunjukkan terdapat pengaruh positif antara *emphaty* / empati terhadap kepuasan pemohon informasi. Hasil signifikansi sebesar $0.040 < 0.05$ ini menggambarkan adanya pengaruh yang signifikan antara *emphaty* / empati terhadap kepuasan pemohon informasi.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pemohon informasi terhadap pelayanan pejabat pengelola informasi dan dokumentasi (PPID) Universitas Andalas, maka penulis menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh PPID kepada pemohon informasi terbilang sudah baik. Namun ada beberapa point yang harus ditingkatkan oleh PPID dalam segi pelayanan yaitu keramahan dari pegawai PPID, dan kemampuan PPID dalam menangani keluhan dari pemohon informasi.
2. Kepuasan konsumen harus lebih ditingkatkan lagi, yaitu dengan cara meningkatkan keramahan pegawai PPID dan kemampuan PPID dalam menangani keluhan dari pemohon informasi.
3. Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan meneliti variabel lain selain dari variabel yang sudah peneliti jabarkan.

