

BAB VII

PENUTUP

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan dan pemaparan pada bab terdahulu dimulai dari teori, kerangka teoritis, metode penelitian, temuan data dan analisis data serta uji hipotesis maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil uji hipotesis dengan menggunakan uji *Kendall Tau* maka didapatkan bahwa terdapat hubungan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasaan Masyarakat Kota Bandung di Bidang Pendidikan pada periode 2019-2020. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil analisis menggunakan uji *kendall tau* dengan nilai *sig asymp* sebesar 0,006.
2. Berdasarkan hasil analisis pada BAB sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi terhadap kepuasan yang dirasakan masyarakat dari pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan kota Bandung dalam bidang Pendidikan sudah dirasakan baik oleh responden dimana jawaban dari responden Sebagian mengatakan setuju bahwa pelayanan yang diterima baik pada setiap indicator pertanyaan. Factor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kota Bandung dalam bidang Pendidikan merupakan analisis mengenai kualitas pelayanan dari 5 dimensi kualitas oleh Parasuraman yaitu daya tanggap, bukti fisik, keandalan, jaminan, dan empati serta teori dari Kepmenpan N0.14 tahun 2017 tetang survey kepuasan masyarakat menggunakan Sembilan unsul dan menjadi factor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat pada bidang Pendidikan Kota Bandung.

7.2 Saran

Dari kesimpulan dan hasil penelitian diatas dapat diajukan beberapa saran, sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada para seluruh instansi maupun oknum yang memberikan pelayanan dalam bidang pendidikan, hendaknya dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada warga masyarakat pengguna layanan terutama dalam bidang pendidikan.
2. Perlu dilakukan penelitian lanjutan dan lebih mendalam mengenai seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat, dan Perlu dilakukan penelitian bersifat kesinambungan/kontinuitas untuk hasil yang lebih baik lagi serta Perlu dilakukan penelitian lanjutan dengan sudut pandang yang berbeda atau lebih memfokuskan terhadap variable yang benar-benar berbeda.
3. Dalam penelitian ini hanya menjawab apakah ada hubungan atau tidak antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Sehingga peneliti menyarankan untuk dilakukan penelitian lanjutan mengenai seberapa besar hubungan/pengaruh antara kedua variabel tersebut.