

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab sebelumnya mengenai pengaruh kompetensi teknis penguji terhadap kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kompetensi teknis penguji berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing, dengan nilai $T_{\text{statistik}}$ Sebesar 9.069.
2. Variabel kompetensi teknis penguji berkontribusi cukup baik terhadap kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing. Hal ini dilihat dari nilai T statistik yang cukup tinggi yaitu 9.069 dan dapat dilihat juga dari nilai rata-rata jawaban responden yang menyatakan sangat setuju tentang pernyataan-pernyataan yang diberikan. Rata-rata nilainya adalah 4.799 dengan kategori sangat setuju dan 4.867 dengan kategori sangat setuju. Dikatakan bahwa kontribusi kompetensi teknis penguji cukup baik, dilihat juga dari Nilai R^2 nya yaitu 40.1 %.
3. Berdasarkan pengolahan data dapat disimpulkan bahwa dimensi yang berpengaruh terhadap kinerja pada variabel kompetensi teknis penguji, yaitu: dimensi kemampuan individu menjadi dimensi yang berpengaruh paling besar yaitu sebesar 15.40, kemudian dimensi kedua yaitu pelatihan yang teratur dengan nilai sebesar 14.50, dimensi yang ketiga adalah pemahaman tugas dan fungsi yaitu sebesar 13.330, dan dimensi ke 4 atau terakhir adalah pemahaman prosedur yaitu sebesar 5.31.
4. Berdasarkan pengolahan data dapat disimpulkan bahwa dimensi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada variabel kualitas pelayanan, yaitu dimensi daya tanggap menjadi dimensi yang berpengaruh paling besar

yaitu 9.72, dimensi kedua adalah kehandalan dengan nilai sebesar 8.37, dimensi ke tiga yaitu empati dengan nilai sebesar 8.17 dan dimensi ke empat adalah bukti langsung dengan nilai sebesar 7.47.

B. Saran

1. Bagi Pihak Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing
 - a. Diharapkan dapat mendorong program pelatihan dan pengembangan kompetensi teknis bagi para penguji di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Cilincing. Investasi dalam peningkatan keterampilan teknis penguji dapat secara langsung meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan.
 - b. Diharapkan dapat mengimplementasikan sistem evaluasi dan peninjauan rutin terhadap kinerja penguji untuk memastikan bahwa standar kompetensi teknis tetap terjaga. Proses ini dapat membantu mengidentifikasi area-area perbaikan dan memastikan bahwa penguji terus memenuhi atau melebihi persyaratan yang ditetapkan.
 - c. Diharapkan dapat menetapkan metrik kinerja berkelanjutan untuk memonitor dampak perbaikan kompetensi teknis penguji terhadap kualitas pelayanan. Dengan mengukur kinerja secara terus-menerus, Unit Pengelola Pengujian dapat mengidentifikasi tren positif atau perubahan yang diperlukan lebih lanjut.
 - d. Diharapkan kepada Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta untuk dapat berkolaborasi dengan Kementerian Perhubungan Republik Indonesia dan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi DKI Jakarta agar terlaksananya pengembangan kompetensi pegawai perhubungan.
2. Bagi Penelitian selanjutnya

Pada penelitian ini karena penulis hanya menguji variabel kompetensi teknis penguji. Jika dilihat dari hasil koefisien determinasi hanya 40.1 %, maka masih terdapat variabel-variabel lain yang bisa dimasukkan dalam model penelitian. Sehingga di sarankan bagi peneliti selanjutnya untuk:

- a. Melakukan analisis lebih lanjut untuk mengidentifikasi variabel-variabel tambahan yang mungkin mempengaruhi fenomena tersebut. Penelitian lanjutan dapat mencakup identifikasi dan inklusi variabel-variabel yang sebelumnya tidak dimasukkan, tetapi memiliki potensi signifikan terhadap hasil penelitian.
- b. Jika variabel-variabel tambahan telah diidentifikasi, disarankan untuk melakukan studi mendalam terhadap masing-masing variabel tersebut. Hal ini melibatkan pengumpulan data lebih lanjut dan analisis yang lebih rinci untuk memahami peran dan pengaruh masing-masing variabel terhadap fenomena yang diteliti.
- c. Membangun model penelitian yang lebih komprehensif dengan melibatkan variabel-variabel yang telah diidentifikasi dalam tahap analisis. Dengan demikian, penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap dan akurat terkait dengan faktor-faktor yang memengaruhi fenomena tersebut.
- d. Melibatkan ahli dalam bidang terkait untuk mendapatkan wawasan dan saran mengenai variabel-variabel yang mungkin diabaikan atau belum dipertimbangkan. Kolaborasi dengan ahli dapat membantu memperkaya pemahaman dan perluasan model penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Willy., Jogiyanto Hartono. (2015). *Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modelling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Agung, Anak Agung Putu. 2012. *Metodologi Penelitian bisnis*. Malang: Universitas Barawijaya Press.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek, Ed Revisi V*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gibson, dkk. 2004. *Organisasi dan Manajemen Perilaku Struktur*. Jakarta: Erlangga.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Handoko, T. Hani. 2011. *Manajemen Edisi ke Kedua*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu, S.P, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hulland, J., Ryan, M. J., & Rayner, R. K. (2010). Modeling Customer Satisfaction: A Comparative Performance Evaluation of Covariance Structure Analysis Versus Partial Least Squares. In V. E. Vinzi, W. W. Chin, J. Henseler, & H. Wang (Eds.), *Handbook of Partial Least Squares Concepts, Methods and Applications* (pp. 307-326). Berlin: Springer.
- Jatilaksono, R.S dan Setiyabud, I. 2016. *Pengaruh Disiplin Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kuncoro, Mudrajad. 2013. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. Marwansyah. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Mathis, R.L. & J.H. Jackson. 2006. *Human Resource Manajemen: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba Empat
- McBurney, D.H. dan White, T.L. (2009). *Research Method Eight Edition*. Mason: Cengage Learning.

- Mondy, R. Wayne. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Morissan. (2012). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Priansa, Donni Juni. 2014. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan. 2004. *Metode Riset*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Robins, Stephen P dan Mary Coulter. 2016. *Terjemahan. Bob Sabran dan Devri Burnadi Putra. Manajemen, edisi 10 jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Samsudin, H. Sadili. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sedarmayanti. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Metode dan Instrumen Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Suwatno, H. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Swasto, Bambang. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: Universitas Barawijaya Press.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT Gramedi Pustaka Utama.
- Veithzal, R. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktek*. Bandung: Rajagrafindo Persada.