

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Setelah dilakukannya penelitian oleh penulis tentang analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Halo DJKI Pada Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual), terdapat beberapa hal yang ingin disampaikan terkait hasil dari penelitian seperti halnya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pelayanan Halo DJKI pada (Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual). Serta hasil lainnya yang akan disampaikan sebagai berikut:

1. Pada hasil uji determinan (R^2) didapatkan hasil 0,573 atau sekitar 57,3% yang berarti bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pelayanan Halo DJKI pada (Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual) sebesar 57,3% dan sisanya sebesar 42,7% merupakan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dan tidak diteliti oleh penulis.
2. Hipotesisi pada uji t dapat diterima dengan nilai t sebesar 11.559 dan signifikansi ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian variabel Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan masyarakat.

B. Saran

1. Dari nilai korelasi didapat bahwa memiliki tingkatan moderat, karena nilai korelasinya diangka 0,573, maka dari itu penulis ingin memberikan saran bahwa Kualitas pelayanan Halo DJKI pada (Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual) agar dapat dipertahankan dan di tingkatkan lagi sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan guna mencapai hasil yang maksimal sesuai dengan tujuan organisasi itu sendiri.
2. Adanya 42,7% variabel lain di dalam kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Halo DJKI pada (Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual), sehingga

masukannya kepada Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual (DJKI) perlu mempertimbangkan variabel lain tersebut, seperti halnya kemudahan pelayanan Halo DJKI.



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

DAFTAR PUSTAKA

- Anisa, Siti. 2018. Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan 2018 M / 1439 H
- Alfionita, Mila. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Jayanti. Jurnal Pendidikan, Akuntansi dan Keuangan Vol 3 No. 1, Februari 2020 E-ISSN 2622-7037 |P-ISSN 2623-0763 Universitas Banten Jaya
- Arni Purwanti Dan Rahma Wahdiniwaty. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kewajaran Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cinderella School Of English For Children DiBandung. Jimm Unikom, 62-75.
- Alfa, Sakinata Marhadika 2016. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya," JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik 2.
- Arianto, Nurmin. 2018. Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam menggunakan jasa hotel rizen kedaton bogor. Skripsi, Universitas Pamulang. Diakses dari <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JPK/article/view/856>
- Aria, M. Ary, D.A, Harnoto, 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah Vol 3 No 1, Januari 2020.

Atmaja, Jaka. 2018. Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. Jurnal Ecodomica Vol.2, No.1.

Barata, Atep Adya. 2003. Dasar- Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.

Dr. H. Zaenal Mukarom, M., & Muhiibudin Wijaya Laksana, S. M. (2015). Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: Pengantar PUSTAKA SETIA Bandung.

Duriat, Ahtu. (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Ktp Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Kramatmulya. Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi Volume 11, Nomor 1, Januari 2020 E-ISSN: 2656-2820 P-ISSN 1829-5762.

Fernandes, Yolanda Darma & Doni Marlius. 2017. Peranan Customer service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Baratcabang Utama Padang. Jurnal Akademi Keuangan dan Perbankan Padang.

Firmansyah, Aditya Cholif. (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan). Journal of Office Administration: Education and Practice Volume 1 Issue 2, 82-93 (2021)
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/joa>

Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.

Hayat. 2017. Depok : Manajemen Pelayanan Publik, PT Raja Grafindo, Depok.

Hayani. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasanmasyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makassar Makassar.

Indrasari, M. 2019. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.

Kasmir. 2017. Customer Service Excellent: Teori dan Praktik. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Kotler, P. and Kevin Lane Keller. 2018. Perilaku Konsumen (sikap dan pemasaran). Terjemahan: Firmansyah, M. A. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.

Laksana, Fajar, 2008. Manajemen Pemasaran, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Lupiyoadi, Rambat. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa Edisi kedua. Penerbit Salemba Empat: Jakarta

Martiana and S. Apriani, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Deumdee Rangkas Bitung," Asia Pacific J. Manag., vol. 80, no. 3, pp. 391–397, 2019.

Modul Kekayaan Intelektual. 2020. Jakarta: Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual.

Mukarom, Zaenal., Muhibudin Wijaya Laksana. (2016). Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance. Bandung: Pustaka Setia.

Mulyapradana, Aria., & Lazulfa Indah, Atik. 2018. Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal. Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol). Vol.1 Nomor Februari 2018, p-ISSN:2599-1779. e-ISSN:2599-1787.

Mulyadi, Deddy. 2015. Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Proses dan Kebijakan pelayanan publik. Bandung : Alfabeta

Nasrizal. (2021). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Era Covid-19. Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Taruna Gorontalo Volume VIII Nomor 2, 2021

Ratminto. Atik Septi Winarsih. 2007. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Republik Indonesia. 2004. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Lembaran Negara RI Tahun 2004. Sekretariat Negara. Jakarta.

Rezha, F. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok). Jurnal Administrasi Publik, 1(5), 981-990.

Shittu, A. K. (2020). Public Service and Service Delivery. In Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance (pp. 1– 8). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-31816-5_4005-1

Tjiptono, Fandi. 2017. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.

Sayekti, Fran. (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemakai Layanan Jasa Pada Instansi Pemerintah. The 2nd Widyagama National Conference on Economics and Business (WNCEB 2021) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis P-ISSN: 2598-5272 Universitas Widyagama Malang E-ISSN: 2598-5280

Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabet.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.

Sugita, Ramadhani. 2017. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Aiola Eatery Surabaya. STIESIA SURABAYA.

Suwandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK).

Sinambela, Lijan Poltak Dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.

Sonani, Nia. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Visionida*, Volume 7 Nomor 1 Juni 2021

Tjiptono. 2018. *Periklanan Promosi: Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu*, Edisi ke -5. Jakarta: Erlangga.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *What Are Services?* (7th ed.). Mc Graw Hi Education.

Wibowo, Agusta Ari. 2022. *REFORMASI BIROKRASI DAN PELAYANAN PUBLIK*. Magister Administrasi Publik FISIP Untag Semarang. *Public Service and Governance Journal Vol 3, No 01 (2022): Public Sercive and Governance Journal 01-12*

Wijaya, Tony. (2018), *Manajemen Kualitas Jasa*, Edisi Kedua, Jakarta: PT.Indeks

Zulkarnain, R., Taufik, H., & Ramdanyah, A. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1–24.