

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis dan pengolahan data pada penelitian tentang “**Kualitas Pelayanan Tim Protokoler Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung Terhadap Kepuasan Penyelenggara *EventI* di Kalangan Publik Internal**”. Peneliti menarik kesimpulan dan memberikan saran berdasarkan uraian yang telah penulis analisis dalam bab-bab sebelumnya.

Kesimpulan yang ditarik Penulis sebagai berikut:

1. Pengaruh Berwujud (*Tangible*) Tim Protokoler Unikom terhadap Kepuasan Penyelenggara *Event* menghasilkan korelasi yang kuat, positif dan signifikan. Dapat disimpulkan bahwa Tim protokoler Unikom dalam pengendalian diri dan melakukan persiapan yang maksimal sehingga membuat Publik Internal merasa puas. Publik Internal memberikan pernyataan bahwa melalui angket Tim Protokoler Unikom memiliki penampilan yang rapih dan bersih dan didukung oleh hasil uji statistic menunjukkan hasil yang serupa.
2. Pengaruh Keandalan (*Reliability*) Tim Protokoler Unikom Terhadap Kepuasan Penyelenggara *Event* menghasilkan korelasi yang kuat, positif dan signifikan. Dapat disimpulkan bahwa tahap Keandalan (*Reliability*) yang diterapkan oleh Tim Protokoler Unikom membangun kesan yang kuat dari awal interaksi sehingga Publik Internal tidak merasa asing dan puas. Sehingga

Publik Internal memberikan penilaian sangat baik dimana Publik internal bisa mengandalkan Tim protokoler Unikom dalam berbagai *event*.

3. Pengaruh Respon (*Responsiveness*) Tim Protokoler Unikom Terhadap Kepuasan Penyelenggara *Event* menghasilkan korelasi yang kuat, positif dan signifikan. Dapat disimpulkan bahwa tahap Respon (*Responsiveness*) yang dimiliki oleh Tim protokoler Unikom terhadap Respon kepuasan pelayanan terhadap Publik Internal sangat baik dimana Publik Internal menilai bahwa kecepatan dan respon Tim Protokoler Unikom sangat baik memberikan pernyataan yang positif dan hasil uji statistic menunjukkan hasil yang serupa.
4. Pengaruh Jaminan (*Assurance*) Tim Protokoler Unikom Terhadap Kepuasan Penyelenggara *Event* menghasilkan korelasi yang kuat, positif dan signifikan. Dapat disimpulkan bahwa tahap Jaminan ini merupakan indikator yang memperoleh hasil yang sangat tinggi dibandingkan dengan indikator yang lainnya.
5. Pengaruh Empati (*Emphaty*) Tim protokoler Unikom Terhadap Kepuasan Penyelenggara *Event* menghasilkan korelasi yang kuat, positif dan signifikan. Dapat disimpulkan Tim Protokoler Unikom terhadap empati sangat baik dimana Tim Protokoler Unikom memberikan pernyataan yang positif dan hasil uji statistic menunjukkan hasil yang serupa.
6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Tim Protokoler Unikom Terhadap Hasil Kepuasan Penyelenggara *event* menghasilkan korelasi yang kuat, positif dan signifikan. Dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan yang baik akan

membuat hasil yang baik. Publik Internal puas dengan hasil kinerja Tim Protokoler dengan memberikan pernyataan positif dan hasil uji statistic menunjukkan hasil yang serupa.

7. Pengaruh Kualitas Pelayanan Tim Protokoler Unikom Terhadap Harapan Kepuasan Penyelenggara *event* menghasilkan korelasi yang kuat, positif dan signifikan. Dapat disimpulkan bahwa Harapan memiliki pengaruh yang besar dimana Publik Internal memberikan hasil yang memuaskan dengan memberikan pernyataan yang positif dan hasil uji statistik menunjukkan hasil yang serupa.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya, pada bagian ini peneliti akan memberikan saran-saran yang bisa bermanfaat tentunya bagi semua pihak yang berkaitan dengan penelitian ini, yang berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan, instansi atau lembaga serta berbagai pihak yang berkaitan dengan penelitian. Adapun saran-sara yang peneliti berikan setelah meneiti permasalahan adalah sebagai berikut:

1. Saran Bagi Direktorat Humas dan Protokoler Unikom

1. Bagi Tim Protokoler Unikom diharapkan untuk meningkatkan pengetahuan dan praktek keprotokolan dengan mengadakan atau mengikuti pelatihan, seminar baik yang bersifat internal maupun eksternal. Agar Kualitas Pelayanan yang baik terus meningkat.

2. Bagi Direktorat Humas & Protokoler Unikom untuk mengaktifkan kembali *Website* humas.unikom.ac.id karena berdasarkan sumber yang peneliti dapatkan website tersebut terakhir *terupdate* pada 4 November 2017.
3. Bagi Direktorat Humas & Protokoler Unikom agar membuat sebuah media atau wadah yang memungkinkan untuk seseorang menilai langsung kinerja dari Tim Protokoler Unikom.

2. Saran Bagi Peneliti

1. Peneliti selanjutnya diharapkan mengkaji lebih dalam dan lebih banyak sumber maupun referensi yang berkaitan dengan pelayanan, kepuasan dan Tim Protokoler Unikom.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk lebih mempersiapkan diri dalam proses pengambilan data dan pengumpulan data dan segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian sehingga peneliti ini dapat dilakukan dengan baik serta lebih matang.
3. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menjaga sikap dan tingkah laku serta mematuhi segala aturan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan selama melakukan penelitian di Universitas Komputer Indonesia.
4. Untuk Mahasiswa/I yang akan mengambil penelitian yang memiliki tema serupa atau sama diharapkan dapat lebih meningkatkan keaktifan, rasa inisiatif, percaya diri, dan bekerjasama dengan staff atau pegawai Universitas

Komputer Indonesia untuk melakukan koordinasi yang lebih baik sehingga dapat membantu kelancaran penelitian.