# BAB V

# KESIMPULAN DAN SARAN

## 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (studi pada layanan perizinan usaha di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat), maka peneliti manarik kesimpulan yaitu:

1. Peneliti menggunakan rumus uji koefisien korelasi product moment untuk mencari bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di BPPT Provinsi Jawa Barat, yaitu "Terdapat pengaruh yang kuat dan signifikan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat". Jadi dengan demikian hipotesis peneliti yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan kepuasan masyarakat di BPPT Provinsi Jawa Barat sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti atau dapat dikatakan dapat diterima.
2. Kepuasan Masyarakat di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat bahwa dari hasil yang didapat dianggap sangat memuaskan dalam pemberian pelayanan dari BPPT.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (studi pada layanan perizinan usaha di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat)". Maka saran yang dapat peneliti berikan yaitu sebagai berikut :

1. Pihak BPPT Provinsi Jawa Barat harus memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada masyarakat, yakni dengan cara meningkatkan kedisiplinan ketika melaksanakan tuganya, perlu adanya suatu pengawasan dan ketegasan kepada yang melayani masyarakat secara langsung juga harus ditingkatkan, supaya setiap permasalahan dapat teratasi dengan baik dan dapat memupuk tanggung jawab bagi para pegawai sebagai pemberi pelayanan. Pengawasan yang tegas ini harus dilakukan dari pihak pimpinan kepada para pegawai baik berupa sanksi atau teguran agar para pegawai dapat bekerja secara maksimal.
2. Peningkatan fasilitas BPPT Provinsi Jawa Barat, hal ini dapat dicapai dengan adanya perhatian pemerintah setempat melalui pengalokasian dana bagi BPPT untuk jaminan penyelenggaraan dan pengembangan bagi BPPT.

3. Melakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat, karena kepuasan merupakan tujuan utama dari sebuah pelayanan. Oleh kaerna itu, untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, Kepala BPPT Provinsi Jawa Barat dapat melakukan perbaikan yang optimal dan menyeluruh terhadap semua aspek yang menyangkut kualitas pelayanan dengan cara memberikan pengarahan dan *control* kepada semua pegawai serta meningkatkan kinerja demi terciptanya pelayanan yang lebih memuaskan bagi pengguna jasa perizinan ataupun seluruh masyarakat.