

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang dirumuskan yaitu Kualitas Pelayanan Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung memberikan pengaruh kepuasan kepada para pelanggannya dapat diterima.

Hasil pengujian hipotesis tersebut didasarkan pada hasil perhitungan secara statistik melalui Regresi Berganda pada tingkat Alpha 5 % dan derajat kebebasan sebesar 93 yaitu sebagai berikut :

1. Kepuasan konsumen BPMP Kota Bandar Lampung dipengaruhi oleh variabel bukti fisik (X1) , kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5). Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,734 atau 73,4% sedangkan sisanya 0,266 atau 26,6% dipengaruhi faktor lain yang tidak teridentifikasi.

Angka pengaruh sebesar 73,4% menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan konsumen Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung.

2. Hasil pengujian hipotesis secara menyeluruh dengan uji F pada tingkat kepercayaan 95% atau dengan nilai $\alpha = 5\%$, F hitung > F tabel (51.794 > 2.31) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Secara statistik kepuasan konsumen Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung secara bersama-sama dipengaruhi oleh variabel bukti fisik (X1) , kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5), pada tingkat signifikansi alpha lima persen atau pada tingkat kepercayaan 95 %.
3. Hasil pengujian hipotesis secara parsial dengan uji t pada $\alpha = 5\%$ atau $\alpha = 0.05\%$ dengan derajat kebebasan sebesar 93 menunjukkan bahwa, secara statistik ternyata masing-masing variabel bebas bukti fisik (X1) , kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung.

5.2 Saran

Penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung cukup baik namun belum maksimal, masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan BPMP. Berdasarkan simpulan tersebut, maka saran-saran yang dapat diberikan untuk menjadi bahan pertimbangan bagi BPMP adalah sebagai berikut:

- a. Dari hasil yang paling besar jaminan (*assurance*), dibandingkan variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, dan empati. Untuk itu diharapkan BPMP Kota Bandar Lampung mempertahankan para pegawai yang sudah memiliki pengetahuan yang baik dalam prosedur pelayanan perizinan sehingga penyampaian dalam menginformasikan prosedur pelayanan perizinan sangat jelas dan sopan, selain itu BPMP mempertahankan kualitas kepercayaan dan rasa aman dalam pengurusan berkas perizinan yang telah tumbuh pada konsumen, serta mempertahankan kinerja pegawai yang telah memiliki kompetensi baik dalam pelayanan perizinan.

- b. Kehandalan (*reliability*) sebagai variabel terkecil dari hasil penelitian tersebut. Hal ini harus diperhatikan oleh pihak BPMP, mereka harus terus menerus meningkatkan, menciptakan, dan membuat *image* yang baik pada diri pengguna jasa. Memperhatikan tentang tingkat realisasi janji yang diberikan pada pengguna jasa, jika selalu tepat waktu dalam realisasi janji yang diberikan untuk pengguna jasa, maka pengguna jasa puas dengan pelayanan yang diberikan BPMP.