

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan temuan mengenai pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja Pegawai di Kantor SAMSAT Kabupaten Bandung Barat dapat dinyatakan tinggi, hal tersebut didukung dari nilai median jawaban responden pada masing-masing dimensi pada variabel ini. Pada dimensi kuantitas memiliki nilai median sebesar 4 dengan kriteria jawaban “tinggi”. Pada dimensi kualitas memiliki nilai median sebesar 4 dengan kriteria jawaban “tinggi”. Pada dimensi ketepatan waktu memiliki nilai median sebesar 4 dengan kriteria jawaban “tinggi”. Pada dimensi biaya memiliki nilai median sebesar 4 dengan kriteria jawaban “tinggi”. Oleh karena itu, sudah ada tanggung jawab, respon cepat, fasilitas yang baik, dan kinerja maksimal yang diberikan oleh SAMSAT Kabupaten Bandung Barat.
2. Kepuasan Pelanggan di Kantor SAMSAT Kabupaten Bandung Barat dapat dinyatakan tinggi, hal tersebut didukung dari nilai median jawaban responden pada masing-masing dimensi pada variabel ini. Pada dimensi reliability memiliki nilai median sebesar 4 dengan kriteria jawaban

“tinggi”. Pada dimensi responsiveness memiliki nilai median sebesar 4 dengan kriteria jawaban “tinggi”. Pada dimensi assurance memiliki nilai median sebesar 4 dengan kriteria jawaban “tinggi”. Pada dimensi empathy memiliki nilai median sebesar 4 dengan kriteria jawaban “tinggi”. Pada dimensi tangibles memiliki nilai median sebesar 4 dengan kriteria jawaban “tinggi”. Sehingga, tanggung jawab, responsibilitas yang cepat, fasilitas yang memadai, dan kinerja optimal telah disediakan oleh SAMSAT Kabupaten Bandung Barat.

3. Terdapat pengaruh yang positif antara kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan, hal tersebut dapat dilihat dari hasil uji t yang bernilai positif dan melebihi 0,05%. Berdasarkan hasil uji hipotesis ditemukan bahwa nilai t hitung sebesar 11,441 dan t tabel sebesar 1,984, dikarenakan nilai t hitung $>$ t tabel maka H_1 diterima dan H_0 ditolak. Artinya kinerja pegawai memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan di Kantor SAMSAT Kabupaten Bandung Barat. Besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan yaitu 57,2% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini. Apabila kinerja pegawai meningkat maka kepuasan pelanggan di Kantor SAMSAT Kabupaten Bandung Barat pun akan mengalami peningkatan.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memiliki beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi sektor publik dan juga penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Kinerja Pegawai perlu dipertahankan dengan terus melakukan pengembangan kompetensi dan keterampilan yang relevan melalui pelatihan teknologi, layanan, serta manajemen antrian untuk meningkatkan efisiensi. Mendorong partisipasi aktif dalam mengatasi masalah yang diidentifikasi dari wawancara dengan pelanggan. Memberikan pengakuan yang layak atas kinerja yang luar biasa melalui reward, apresiasi, atau promosi yang mampu mempertahankan semangat kerja mereka. Membuka ruang diskusi dan forum bagi para pegawai untuk berbagi ide dan pengalaman guna menciptakan inovasi serta peningkatan layanan yang berkesinambungan. Dengan mengadopsi pendekatan ini, diharapkan pegawai yang unggul termotivasi dalam memberikan kontribusi positif bagi kinerja pegawai dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Kepuasan Pelanggan perlu dipertahankan dengan peningkatan layanan seperti pengembangan teknologi untuk mempercepat proses, penyediaan fasilitas yang lebih nyaman bagi pengguna layanan, peningkatan komunikasi mengenai prosedur administrasi dapat menjadi langkah proaktif untuk menjaga tingkat kepuasan pelanggan. Dengan menjaga dan terus meningkatkan standar kepuasan pelanggan, diharapkan

hubungan yang positif dan berkelanjutan dengan pelanggan dapat terus terjaga.

3. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melanjutkan penelitian terkait pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan, disarankan untuk mempertimbangkan perluasan cakupan penelitian dengan penggunaan metode yang lebih mendalam dan pendekatan yang lebih luas. Sebaiknya, penelitian mendalam dilakukan dengan menganalisis faktor-faktor spesifik yang mempengaruhi kepuasan pelanggan serta mempertimbangkan menggunakan pendekatan campuran, seperti kuantitatif dan kualitatif, guna mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif terhadap dinamika hubungan antara kinerja pegawai dan kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aguinis, H. (2019). *Performance Management* (4th ed.). Person.
- Aguinis, H. (2013). *Performance Management: Concepts, Skills, and Exercises*. Pearson.
- Albrecht, K., & Bradford, L.. 1992. *Service Excellence: The Customer-Focused Strategy for Winning*. Homewood, IL: Business One Irwin.
- Anonim. 2022. "Kinerja Pegawai Adalah? Apa itu Pengertian Kinerja Pegawai". <https://www.talenta.co/blog/insight-talenta/kinerja-karyawan-dan-faktor-faktor-yang-memengaruhinya/>
- Arifin, Z. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Refika Aditama.
- Armstrong, M. (2012). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*. Kogan Page.
- Armstrong, M., & Taylor, S., 2014, *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice* (13th ed.), hal. 184-185
- Asadullah, J., & Hossain, S. K., (2018), The Relationship between Employee Performance, Service Quality and Customer Satisfaction in Commercial Banks, *Journal of Financial Services Marketing*, 23(4), 277-289
- Bacal, R. (2017). *Performance Management*. McGraw-Hill Education.

- Bapenda. 2016. Mengenal Giat dan Fungsi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Samsat. <https://bapenda.jabarprov.go.id/2016/06/21/mengenal-giat-dan-fungsi-sistem-administrasi-manunggal-satu-atap-samsat/>
- Daniels, A. C. (2016). Performance Management: Changing Behavior that Drives Organizational Effectiveness. Performance Management Publications.
- Dessler, G. (2017) Human Resource Management. Pearson.
- Dio Christian dan M. Kurniawan. 2021. *Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Yala Kharisma Shipping Cabang Palembang*. Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM Vol. 2 No. 2, hlm. 116.
- Dwiyanto, A., & Dharmmesta, B. S., 2016, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat, Jurnal Administrasi Publik, 4(2) hal. 142–149
- Gaspersz, V. (2002). *Total Quality Management: Konsep, Pendekatan dan Teknik Pelaksanaan*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Getha-Taylor, H. (2010). Citizen satisfaction with government performance: Public administration theory and evidence-based practice. *Public Performance & Management Review*, 33(2), 224-243.

- Gibson, Ivancevich, Donnelly. 1996. *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Binarupa Aksara, hlm. 4
- Griffin, R. W., & Moorhead, G., 2014), *Organizational Behavior: Managing People and Organizations*, Cengage Learning, hal. 87
- Gronroos Christian. 1990. *Service Management and Marketing: A Moment of Truth*. Singapore: Maxwell Macmillan International.
- Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Haerana. 2022. *Manajemen Pelayanan Publik*. https://library.unismuh.ac.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/NTFkOGI2MDVjMTY1MjRiZTU1MDg0MTBIMzc2M2JkNTRkNjYxYjA0NQ==.pdf
- Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020), 238-239
- Hessel Nogi S. Tangkilisan. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Jee, E., & Kwon, S. Y. 2017, Public Service Motivation and Job Performance of Public Employees in South Korea, *Public Performance & Management Review*, 40(4), hal. 769–791
- Kasmir. (2016). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Marketing Management* (11th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Mangkuprawira, Sjafri. 2007. "*Visi Misi Perusahaan: Kinerja Karyawan*".
<https://ronawajah.wordpress.com/2007/10/16/visi-dan-misi-perusahaan-kinerja-karyawan/>
- Manuliang, M. dan Sragian LD.. 1971. *Ilmu Ekonomi II*. Medan: Sinar Harapan.
- Mathis Robert L dan John H. Jackson, 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2017). *Human Resource Management*. Cengage Learning.
- Neal, M. (1997). *Managing Employee Performance: Design and Implementation in Organizations*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Neuman, W. L, 2014, *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches* (7th ed.), Boston, MA: Pearson Education, Inc, Halaman 248-249)
- Oliver, R. L, 1999, Whence Consumer Loyalty? *Journal of Marketing*, 63(special issue), hal. 33–44
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: McGraw-Hill.

- Parasuraman, dkk.. 1988. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Jurnal Retailing* Vol. 64 Nomor 1
- Pramulaso, Yani, Egis. 2020. "Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan". *Jurnal Ekonomi dan Manajemen* Vol 18, No. 1. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/perspektif/article/view/7549/3853>
- Prasetyo, A. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Pelayanan Publik*. CV. Andi Offset.
- Putri, Dwi, Novia, dkk. 2022. "The Effect of Employee Performance on the Quality of Administrative Services: Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi". <https://ijppr.umsida.ac.id/index.php/ijppr/article/view/1227/936?download=pdf>
- Riani, Ketut, Ni. 2021. *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik*. *Jurnal Inovasi Penelitian* Vol. 1 No. 11, hlm. 2446
- Robbins, S. P., & Judge, T. A., 2019, *Essentials of Organizational Behavior* (14th ed.), Pearson, hal. 6
- Sedarmayanti dan S. Hidayat. *Metodologi Penelitian*. (Mandar Maju, 2011), 55

- Suryanto, Bambang dan Daryanto. (2022). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Gava Media.
- Syah, dkk.. 2021. *"Pengaruh Manajemen Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang"*
- Triola, M.F., 2008, *Elementary Statistics (11th Edition)*, Boston: Pearson Education
- U. Narimawati, S. Dewi Anggadini dan L. Ismawati. *Penulisan Karya Ilmiah: Panduan Awal Menyusun Skripsi dan Tugas Akhir Aplikasi Pada Fakultas Ekonomi UNIKOM*.
- U. Silalahi. 2015. *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: Refika Aditama.
- Valerie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler. *Services Marketing: Integrating Costumer Focus Across the Firm*. (2017). McGraw Hill, hak. 87.
- Wulansari, Erlina. 2023. *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam) Tirta Kencana Kota Samarinda*. <https://portal.fisip-unmul.ac.id/site/?p=11539>

Zaenal, Mukarom, H. dan Laksana, Wijaya, Muhibuddin. 2015.

Manajemen Pelayanan Publik.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2012). Services

Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (6th

ed.). McGraw-Hill.

Zeithaml, V.A., Berry, L.L., & Parasuraman, A.. 1996. *The Behavioral*

Consequences of Service Quality. Journal of Marketing, 60(2),

31-46.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin

Laki-Laki

Perempuan

2. Usia

18-25 tahun

26-35 tahun

36-45 tahun

46 tahun ke atas