

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh kehandalan, empati dan responsif terhadap kepuasan masyarakat Kapeh Panji Jaya Talaok, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Keandalan (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya semakin baik penilaian masyarakat Kapeh Panji Jaya Talaok terhadap keandalan, maka belum tentu dapat memuaskan masyarakat yang berkunjung. Walaupun keandalan dalam pelayanan dinilai kurang, tetapi kepuasan masyarakat yang berkunjung tetap ada.
2. Variabel Empati (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya semakin baik penilaian masyarakat terhadap kemampuan memberi pelayanan penuh maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat.
3. Variabel responsif (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya semakin baik penilaian masyarakat terhadap kecepatanggaan/ *responsiness* maka belum tentu dapat memuaskan masyarakat yang berkunjung. walaupun responsif dalam pelayanan di nilai kurang, tetapi kepuasan yang masyarakat berkunjung tetap ada.

Jadi dapat di simpulkan segi pelayanan di kantor wali nagari kapeh panji jaya talaok sudah dapat di kata sudah cukup baik, baik itu dari segi kehadalan, empati dan responsif, namun dari hasil penelitian yang saya

dapat empati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, di karenakan empati memberikan pelayanan yang mudah,tidak rumit, serta memiliki perhatian penuh terhadap keluhan masyarakat.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dari lima variabel dimensi pelayanan terdapat tiga variabel yang berpengaruh signifikan yaitu empati (X2) Untuk lebih meningkatkan kepuasan masyarakat Kapeh Panji Jaya Talaok. Disarankan kepada pihak-pihak pegawai Kantor Wali Nagari Kapeh Panji Jaya Talaok untuk:

1. Meningkatkan kehandalan pegawai dalam melayani masyarakat di Kapeh Panji Jaya Talaok
2. Meningkatkan responsif pegawai dalam melayalani masyarakat di Kapeh Panji Jaya Talaok
3. Meningkatkan fasilitas dan peralatan yang dibutuhkan.
4. Meningkatkan palayanan tepat dan akurat kepada masyarakat.
5. Pegawai harus meningkatkan bagaimana menanggapi keluhan masyarakat secara cepat.