

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Pada bagian akhir skripsi ini, penulis akan menjabarkan beberapa kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan pada temuan hasil penelitian. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas pelayanan publik berpengaruh dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan *stakeholder* dengan hasil uji t yaitu  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan nilai signifikansi 0,05.
2. Kinerja pegawai berpengaruh dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan *stakeholder* dengan hasil uji t yaitu  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan nilai signifikansi 0,05.
3. Disiplin kerja berpengaruh dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan *stakeholder* dengan hasil uji t yaitu  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dengan taraf signifikansi  $> 0,05$ .
4. Kualitas pelayanan publik, kinerja pegawai dan disiplin kerja berpengaruh dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan *stakeholder* dengan hasil uji F yaitu  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 0,05.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian ini, saran yang dapat disampaikan sebagai berikut ini:

1. Bagi KPPN disarankan untuk lebih memperhatikan aspek-aspek kebutuhan para *stakeholders* yang dapat mempengaruhi penilaian dan kepuasan para *stakeholders*. Hal tersebut dikarenakan kepuasan *stakeholders* merupakan salah satu faktor kesuksesan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah yang bersifat nonprofit. KPPN juga diharapkan dapat membuat inovasi-inovasi pelayanan yang mudah dimengerti dan tidak memberatkan para *stakeholders*.

2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah referensi data yang baru apabila menggunakan judul yang sama, memperluas lingkup instansi yang akan dijadikan populasi dan sampel penelitian serta memasukkan variabel-variabel lain yang berkaitan dengan kepuasan *stakeholder*.