

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*.