

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. SIMPULAN**

1. Hipotesis 1, didukung/diterima yang artinya Ada pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur terhadap kepuasan masyarakat Di Kelurahan Margodadi Kecamatan Metro Selatan Kota Metro.
2. Hipotesis 2, didukung/diterima yang artinya Ada pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Di Kelurahan Margodadi Kecamatan Metro Selatan Kota Metro.
3. Hipotesis 3, didukung/diterima yang artinya Ada Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Di Kelurahan Margodadi Kecamatan Metro Selatan Kota Metro.
4. Besarnya Pengaruh Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Di Kelurahan Margodadi Kecamatan Metro Selatan Kota Metro adalah 45,9%, sedangkan sisanya

sebesar 54,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model yang dimasukkan dalam penelitian ini.

## **B. SARAN**

1. Untuk beberapa kegiatan yang mengandalkan SOP sebaiknya tetap menerapkan SOP sebagai pedoman dan arahan dalam setiap kegiatan mengingat SOP sangat berperan cukup baik untuk mencapai kepuasan pihak-pihak yang terkait didalam kegiatan tersebut demi mendukung terwujudnya kualitas pelayanan yang baik di Kelurahan Margodadi Kecamatan Metro Selatan Kota Metro.
2. Kualitas pelayanan dapat ditingkatkan melalui memberi kemudahan, kecepatan, hubungan baik antar pelaku kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan masyarakat.
3. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan meriset variable lain yang mampu meningkatkan kepuasan masyarakat.