

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Layanan Melalui Kinerja Pegawai Sebagai Variabel Intervening pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Metro yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat ditarik adalah sebagaimana berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai pada Layanan Badan Pengolahan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro. Ketika pegawai memberikan layanan berkualitas tinggi, mereka cenderung merasa lebih puas dengan pekerjaan mereka. Hal ini dapat meningkatkan motivasi dan komitmen mereka, yang pada gilirannya meningkatkan kinerja.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan layanan pada Layanan Badan Pengolahan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro. Pelayanan yang konsisten dalam hal keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik cenderung memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Hal ini membuat pelanggan merasa puas dan terpenuhi dengan layanan yang diberikan.
3. Kinerja Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Layanan pada Layanan Badan Pengolahan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro. Kinerja pegawai yang baik sering kali memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Hal ini penting karena persepsi kualitas layanan secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.
4. Kualitas pelayanan melalui kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan layanan pada Layanan Badan Pengolahan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro. Kinerja pegawai memengaruhi kemampuan mereka untuk menerapkan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pegawai yang berkinerja tinggi cenderung lebih mampu memberikan layanan yang sesuai dengan standar, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan sehingga meningkatkan kepuasan layanan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang sebelumnya dikemukakan, maka untuk meningkatkan kualitas layanan melalui kinerja pegawai terhadap kepuasan pelayanan, saran berikut dapat diberikan:

1. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Oleh karena itu, Badan Pengolahan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan, termasuk gaji dan insentif. Gaji harus diberikan tepat waktu. Selain itu, perusahaan perlu menyelaraskan tujuan perusahaan dan pegawai agar visi bersama dapat tercapai. Dengan demikian, kinerja pegawai Layanan Badan Pengolahan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro dapat meningkat.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan. Oleh karena itu, pegawai Badan Pengolahan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro diharapkan meningkatkan layanan mereka sehingga kepuasan pelayanan dapat tercapai.
3. Analisis variabel kinerja pegawai menunjukkan bahwa kinerja pegawai sebagai variabel independen berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan. Oleh karena itu, perusahaan diharapkan dapat meningkatkan cara kerja pegawai, memberikan dukungan dan dorongan, terutama kepada pegawai yang berkinerja baik. Dengan cara ini, diharapkan akan tercipta kepuasan dari pegawai yang efektif dan efisien.
4. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat meneliti faktor-faktor lain yang belum dibahas dalam penelitian ini, seperti pengawasan kerja, pelatihan, dan pengembangan. Dengan demikian, hasil penelitian berikutnya akan lebih menggambarkan kondisi yang ada dengan lebih jelas dan mengembangkan penelitian ini menjadi lebih baik.