

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Setelah melakukan olah data penelitian, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Gambaran manajemen mutu pelayanan publik di Bale Madukara berada pada kategori Efektiv dari hasil oleh data jawaban responden penelitian. Indikator dengan nilai tertinggi yakni indikator Keadilan dan indikator terendah berada pada indikator Kepedulian.
- 2) Gambaran *customer satisfaction* (kepuasan pelanggan) berada pada kategori Efektiv dari hasil oleh data jawaban responden penelitian. Indikator dengan nilai tertinggi yakni indikator Kesesuaian Harapan dan indikator terendah yakni indikator Minat Berkunjung Kembali.
- 3) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari manajemen mutu pelayanan publik terhadap *customer satisfaction* di Bale Madukara Kabupaten Purwakarta dengan perolehan nilai koefisien determinasi berada pada kategori sedang atau cukup tinggi.

#### **5.2. Saran**

Adapun saran yang dapat peneliti berikan untuk pihak Bale Madukara dan peneliti selanjutnya berdasarkan hasil penelitian yakni:

- 1) Pihak Bale Madukara perlu memusatkan perhatian lebih terhadap penanganan keluhan pelanggan sebagai bagian dari indikator Kepedulian. Untuk meningkatkan kepedulian terhadap pelanggan, dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas tanggapan terhadap keluhan atau komplain yang diberikan oleh pengunjung Bale Madukara
- 2) Pihak Bale Madukara diharapkan dapat memberi peningkatan terkait jumlah kuota tenan dinas-dinas tertentu sehingga tidak ada pemulangan masyarakat yang kehabisan kuota untuk mendaftar di kemudian hari.
- 3) Peneliti selanjutnya diharapkan jika akan melakukan penelitian untuk kepuasan pelanggan dan manajemen mutu layanan publik, dapat meneliti lebih

lanjut atau memfokuskan penelitian terhadap upaya penanganan keluhan pelanggan.