

## BAB V

### PENUTUP

#### V.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian bab penyajian data dan bab analisis dan interpretasi data dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat ekspektasi ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap diskonfirmasi ( $Z$ ) dengan nilai signifikansi yaitu 0,041 dimana nilai tersebut lebih kecil dari nilai  $\alpha$  yaitu 0,05. Pengaruh tingkat ekspektasi terhadap diskonfirmasi yaitu sebesar 0,062. Sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis kerja satu ( $H_1$ ) diterima dan  $H_0$  ditolak.
2. Kinerja pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap diskonfirmasi ( $Z$ ) dengan nilai signifikansi yaitu 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari nilai  $\alpha$  yaitu 0,05. Pengaruh kinerja pelayanan terhadap diskonfirmasi yaitu sebesar 0,907. Sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis kerja dua ( $H_2$ ) diterima dan  $H_0$  ditolak.
3. Tingkat ekspektasi ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat ( $Y$ ) dengan nilai signifikansi yaitu 0,001 dimana nilai tersebut lebih kecil dari nilai taraf kesalahan ( $\alpha$ ) yang ditetapkan dalam penelitian ini yaitu 0,05. Sehingga hipotesis kerja tiga ( $H_3$ ) diterima dan hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak. Pengaruh tingkat ekspektasi terhadap tingkat kepuasan yaitu secara langsung dan tidak langsung. Diskonfirmasi ( $Z$ ) merupakan variabel intervening untuk pengaruh tidak langsung tingkat ekspektasi ( $X_1$ )

terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Y) walaupun berdasarkan hasil perhitungan statistik pengaruh tidak langsung tingkat ekspektasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat adalah 0,043 dimana nilai tersebut lebih kecil dari besar nilai pengaruh langsung tingkat ekspektasi ( $X_1$ ) terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Y), yaitu -0,079.

4. Kinerja pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Y) dengan nilai signifikansi yaitu 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari nilai taraf kesalahan ( $\alpha$ ) yang ditetapkan dalam penelitian ini yaitu 0,05. Sehingga hipotesis kerja empat ( $H_4$ ) diterima dan hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak. Sehingga, hipotesis kerja empat ( $H_4$ ) diterima dan hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak. Diskonfirmasi merupakan variabel intervening untuk pengaruh tidak langsung kinerja pelayanan ( $X_2$ ) terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Y) dengan nilai pengaruh tidak langsung kinerja pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Y) yaitu sebesar 0,637 dimana nilai tersebut lebih besar dari nilai pengaruh langsung kinerja pelayanan ( $X_2$ ) terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Y) yaitu 0,220.
5. Diskonfirmasi (Z) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Y) dengan nilai signifikansi yaitu 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari nilai taraf kesalahan ( $\alpha$ ) yang ditetapkan dalam penelitian ini yaitu 0,05. Sehingga hipotesis kerja lima ( $H_5$ ) diterima dan hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak.
6. *Expectancy disconfirmation theory* merupakan model yang fit dan cocok untuk diaplikasikan secara empiris guna mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terbentuk dalam pelayanan administrasi

kependudukan dan catatan sipil. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai regresi ganda (*R-square*) pengaruh tingkat ekspektasi, kinerja pelayanan, dan diskonfirmasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat yaitu 0,865. Nilai tersebut mendekati nilai satu, artinya variabel-variabel independen yang digunakan mampu menjelaskan variabel dependen.

## V.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti memiliki beberapa saran untuk dinas terkait yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, yaitu sebagai berikut:

1. Berdasar hasil penelitian ini, peneliti menyarankan untuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya melakukan strategi manajemen ekspektasi masyarakat yang dapat dilakukan dengan memberikan edukasi kepada masyarakat melalui sosialisasi, membangun citra yang positif, dan sebagainya. Mengingat, tingkat ekspektasi pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya cukup rendah.
2. Berdasar hasil penelitian ini, peneliti menyarankan untuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya melakukan strategi manajemen kepuasan masyarakat dengan cara melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala, melakukan perbaikan kinerja pelayanan terlebih dalam meningkatkan fasilitas yang diberikan kepada pengguna



layanan atau masyarakat, melakukan inovasi pelayanan dan inovasi teknologi yang digunakan.

### **V.3 Implikasi**

Berdasarkan hasil penelitian ini, penelitian ini memiliki implikasi teoritis dan implikasi metodologis, yaitu sebagai berikut:

#### **V.3.1 Implikasi Teoritis**

Berdasarkan hasil penelitian ini, *expectancy disconfirmation theory* merupakan model yang fit dan cocok secara empiris untuk digunakan menjelaskan fenomena dalam pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil. Peneliti menyarankan untuk mengaplikasikan *expectancy disconfirmation theory* dalam pelayanan publik lainnya seperti pelayanan pajak, pelayanan pembuatan SIM, pelayanan transportasi umum, dan sebagainya. Mengingat aplikasi *expectancy disconfirmation theory* lebih banyak diaplikasikan dalam sektor swasta atau privat sedangkan dalam studi administrasi publik belum banyak dilakukan.

#### **V.3.2 Implikasi Metodologis**

Berdasarkan studi terdahulu, pengukuran variabel dilakukan secara *overall* (keseluruhan) dan melalui dimensi dari objek penelitian yaitu dimensi yang melekat pada produk atau jasa. Namun, dalam penelitian ini pengukuran variabel tidak diukur secara keseluruhan atau *overall* tetapi menggunakan beberapa indikator yang relevan untuk masing-masing variabel.