

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan secara parsial yaitu:
 - a. Kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan sebesar 32%.
 - b. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan sebesar 41%.
2. Kinerja pegawai dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan sebesar 47%.
3. Kualitas Pelayanan berpengaruh paling besar terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan yang ditunjukkan dari nilai *standardized coefficients* lebih besar dari nilai variabel kinerja pegawai yaitu sebesar 32%.

B. Saran

Kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan yang sudah dalam kategori memuaskan dengan total rata-rata per item sebesar 3,76 yang artinya memuaskan dan masih bisa ditingkatkan lagi, sama halnya dengan variabel kinerja pegawai dan kualitas pelayanan, masing-masing memiliki rata-rata per item sebesar 3,81 dan 3,79 dengan keterangan baik dan memuaskan yang juga masih bisa ditingkatkan lagi, mungkin dengan menambahkan variabel lain seperti produktivitas kinerja, pengawasan dan lain sebagainya.