

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, maka penulis dapat menyimpulkan beberapa hal mengenai kualitas pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) terhadap kepuasan wali santri Yayasan Al-Ma'had An Nur sebagai berikut :

Pengaruh kualitas pelayanan pada variabel keandalan terhadap kepuasan wali santri Yayasan Al-Ma'had An Nur. Hasil penelitian menunjukkan hasil uji t sebesar $0,007 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,745 >$ nilai t tabel 1, 989686. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwasannya variabel keandalan berpengaruh terhadap kepuasan wali santri Yayasan Al-Ma'had An Nur.

Pengaruh kualitas pelayanan pada variabel kredibilitas terhadap kepuasan wali santri Yayasan Al-Ma'had An Nur. Hasil penelitian menunjukkan hasil uji t sebesar $0,899 > 0,05$ dan nilai t hitung $-0,127 <$ nilai t tabel 1, 989686. Maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwasannya variabel Kredibilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan wali santri Yayasan Al-Ma'had An Nur.

Pengaruh kualitas pelayanan pada variabel bukti fisik terhadap kepuasan wali santri Yayasan Al-Ma'had An Nur. Hasil penelitian

menunjukkan hasil uji t sebesar $0,174 > 0,05$ dan nilai t hitung $-1,373 < \text{nilai t tabel } 1,989686$. Maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwasannya variabel bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan wali santri Yayasan Al-Ma'had An Nur.

Pengaruh kualitas pelayanan pada variabel daya tangkap terhadap kepuasan wali santri Yayasan Al-Ma'had An Nur. Hasil penelitian menunjukkan hasil uji t sebesar $0,678 > 0,05$ dan nilai t hitung $-0,417 < \text{nilai t tabel } 1,989686$. Maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwasannya variabel bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan wali santri Yayasan Al-Ma'had An Nur.

Pengaruh kualitas pelayanan pada variabel memahami / mengetahui terhadap kepuasan wali santri Yayasan Al-Ma'had An Nur. Hasil penelitian menunjukkan hasil uji t sebesar $0,333 > 0,05$ dan nilai t hitung $0,974 < \text{nilai t tabel } 1,989686$. Maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwasannya variabel memahami / mengetahui tidak berpengaruh terhadap kepuasan wali santri Yayasan Al-Ma'had An Nur.

Pengaruh kualitas pelayanan pada variabel kompetensi terhadap kepuasan wali santri Yayasan Al-Ma'had An Nur. Hasil penelitian menunjukkan hasil uji t sebesar $0,025 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,283 > \text{nilai t tabel } 1,989686$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwasannya variabel kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan wali santri Yayasan Al-Ma'had An Nur.

Pengaruh kualitas pelayanan pada variabel mengakses terhadap kepuasan wali santri Yayasan Al-Ma'had An Nur. Hasil penelitian menunjukkan hasil uji t sebesar $0,871 > 0,05$ dan nilai t hitung $-0,163 < \text{nilai t tabel } 1,989686$. Maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwasannya variabel mengakses tidak berpengaruh terhadap kepuasan wali santri Yayasan Al-Ma'had An Nur.

Pengaruh kualitas pelayanan pada variabel sikap sopan dan santun terhadap kepuasan wali santri Yayasan Al-Ma'had An Nur. Hasil penelitian menunjukkan hasil uji t sebesar $0,169 > 0,05$ dan nilai t hitung $-1,387 < \text{nilai t tabel } 1,989686$. Maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwasannya variabel sikap sopan dan santun tidak berpengaruh terhadap kepuasan wali santri Yayasan Al-Ma'had An Nur.

Pengaruh kualitas pelayanan pada variabel komunikasi terhadap kepuasan wali santri Yayasan Al-Ma'had An Nur. Hasil penelitian menunjukkan hasil uji t sebesar $0,955 > 0,05$ dan nilai t hitung $-0,057 < \text{nilai t tabel } 1,989686$. Maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwasannya variabel komunikasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan wali santri Yayasan Al-Ma'had An Nur.

Pengaruh kualitas pelayanan pada variabel keamanan terhadap kepuasan wali santri Yayasan Al-Ma'had An Nur. Hasil penelitian menunjukkan hasil uji t sebesar $0,661 > 0,05$ dan nilai t hitung $0,440 < \text{nilai t tabel } 1,989686$. Maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dari pernyataan di atas

dapat disimpulkan bahwasannya variabel keamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan wali santri Yayasan Al-Ma'had An Nur.

B. SARAN-SARAN

1. Kepada peneliti yang akan datang

Dalam penelitian ini, peneliti telah mengambil variabel keandalan, kredibilitas, bukti fisik, daya tangkap, memahami/mengetahui, kompetensi, mengakses, sikap sopan dan santun, komunikasi dan keamanan terhadap tingkat kepuasan wali santri Yayasan Al-Ma'had An Nur. Diharapkan peneliti yang akan datang mencari variabel lain yang akan diteliti yang sama kuat pengaruhnya terhadap kepuasan wali santri Yayasan Al-Ma'had An Nur seperti halnya variabel loyalitas dan sebagainya.

Selanjutnya, selain mencari variabel lain. Peneliti yang akan datang diharapkan bisa menggunakan teori lain seperti yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk (1996), di mana berdasarkan teori ini kesepuluh variabel yang peneliti teliti diringkas menjadi lima variabel diantaranya yaitu : bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati.

2. Kepada Yayasan Al Ma'had An Nur

Setelah dilakukan penelitian ini, ternyata hanya variabel keandalan dan kompetensi yang berpengaruh terhadap kepuasan wali santri pelajar. Oleh karena itu harapan kami, kepada karyawan/ staff

variabel kredibilitas, bukti fisik, daya tangkap, memahami/ mengetahui, mengakses, sikap sopan dan santun, komunikasi dan keamanan untuk lebih ditingkatkan lagi agar kepuasan wali santri meningkat.

Selain untuk karyawan, peneliti juga memiliki saran kepada pengelola Yayasan Al-Ma'had An Nur untuk mengembangkan sistem PTSP tersebut yang tidak hanya sebagai tempat atau wadah untuk pembayaran administrasi saja, seperti halnya pengembangan akademik yang bisa digunakan sebagai sumber informasi perkembangan dari santri pelajar setiap bulannya yang nantinya bisa di kontrol rutin oleh setiap wali santri.

C. Kata Penutup

Pada penghujung kata ini, tidak henti-hentinya ucapan rasa syukur *Alhamdulillah* kepada *Illahi Robbi* atas segala limpahan rahmat-Nya sehingga peneliti berkesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini. Peneliti ini sangat menyadari skripsi ini sangat banyak kekurangan karena keterbatasan peneliti dalam segala hal. Karena pemilik kesempurnaan yang hakiki hanya Allah semata, oleh sebab itu dengan segala kesadaran hati, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya peneliti panjatkan doa kepada *Illahi Robbi*, semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang berkenan membacanya, tidak hanya untuk peneliti saja. Semoga kita selalu mendapatkan kemudahan dalam

segala hal yang kita butuhkan dan kita inginkan. Karena Allah tidak hanya sekedar mengetahui yang kita inginkan, melainkan Allah mengetahui apa yang kita butuhkan, dan semoga selalu mendapatkan ridha-Nya. Amin.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Al-Jumanatul, "Al-Quran dan terjemahannya," *Departemen Agama RI. Bandung: J-Art*, 2005
- Alma, Buchari, "Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa," 2018
- Anggraeni, Ni Made, "Pengaruh Waktu Tunggu, Keramahan Petugas dan Kompetensi Petugas Terhadap Kepuasan Pelanggan UPTD Puskesmas 2 Negara," *Jurnal Ilmu Hukum Humaniora dan politik*, 1.2 (2021)
- Barata, Atep Adya, *Dasar-dasar pelayanan prima* (Elex Media Komputindo, 2003)
- Center, An Nur, "Sejarah An Nur Ngrukem" <<https://annurngrukem.com/sejarah/>> [diakses 15 Juni 2023]
- Daga, Rosnaini, "Buku 1, Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan," *Pertama. Sulawesi Selatan: Global Research and Consulting Institute*, 2017
- Dewa, Jefri, *Hukum Administrasi Negara Dalam Perspektif Pelayanan Publik* (Jakarta: Erlangga, 2011)
- Dewi, Kadek Iin Listyana, Ni Nyoman Yulianthini, dan Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, "Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna bpjs kesehatan di Kota Singaraja," *Bisma: Jurnal Manajemen*, 5.2 (2019), 82–92
- Dr, P, "Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D," *CV. Alfabeta, Bandung*, 25 (2008)
- Durrouf, Ahmad, "Keluh Kesah Wali Santri" (Yogyakarta: 16 Juni 2023)
- Fahtira, Virdha Noor, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)" (IAIN BENGKULU, 2020)
- Febriana, "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung."
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Semarang: Universitas Diponegoro, 2009)
- Hardian, Nur Luthfiana, "Zoro One piace," *Brilio*, 2021 <<https://ls1.in/FrtkT>> [diakses 29 Juli 2024]
- Hartati, Seri, "Keterampilan Akses Informasi Mahasiswa Prodi Ilmu Perpustakaan Dalam Pembelajaran Melalui Media Sosial" (UIN Ar-Raniry Fakultas Adab dan Humaniora, 2022)
- Haryani, Reni Kristiani Podengge dan, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan,

fasilitas dan Kemudahan Akses Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bandar Udara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang,” *Jurnal Manajemen Kreatif dan Inovasi*, 1 (2023), 70–89

Ibnu Cahyo Ramadhan, Tia Chisca Anggraeni, “Pengaruh Promosi, Keamanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee,” *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1 (2022)

Imam Machali, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2016)

———, *Statistik Itu Mudah*, ed. oleh Ahmad Syafii Abdau Qurani Habib, 3 ed. (Yogyakarta, 2018)

“Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)” <<https://kbbi.web.id/layan>> [diakses 22 Juni 2023]

Kasnaini, Sukri Pallutturi, Reza Aril Ahri, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Instalasi Rawat Inap RSUD La Tammamala Soppeng,” *Jurnal Mitra Sehat*, 8 (2018)

“Keamanan” <https://bit.ly/Keamanan10_> [diakses 14 Juli 2023]

KEPEGAWAIAN, APARATUR NEGARA - PERIZINAN, PELAYANAN PUBLIK - STANDAR/PEDOMAN, “Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu,” *06 Juli 2006* <ombudsman.go.id> [diakses 29 Maret 2024]

Kholid, Hisyam, “Apa Itu Realibility?” <<https://bit.ly/Keandalan01>> [diakses 13 Juli 2023]

“Komunikasi adalah : definisi, jenis dan penggunaannya,” *LSPR News*, 2023 <<https://www.lspr.ac.id/definisi-jenis-penggunaanya-komunikasi/>> [diakses 26 Juni 2024]

Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Millenium (Jakarta: Prenhallindo, 2002)

Laksana, Zainal Makarom dan Muhibudin Wijaya, *Manajemen Public Relation Panduan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat* (Bandung: Pustaka Setia, 2015)

Maramis, Freekley Steyfli, Jantje L Sepang, dan Agus S Soegoto, “Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado,” *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6.3 (2018)

Meithiana, Indrasari, “Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan” (Unitomo Press, 2019)

“Membentuk Sikap Sopan Santun Sejak Dini” <<https://bit.ly/Sopansantun08>> [diakses 14 Juli 2023]

- Miftahurrohman, “Pelaksanaan PTSP di Lapangan” (Yogyakarta)
- Mislah Hayati Nasution, Sutisna, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah terhadap Internet Banking,” *Jurnal Nisbah*, 1 (2015), 65
- Mowen Jhon, Minor Michael, *Perilaku Konsumen* (Jakarta: Erlangga, 2002)
- Muhammad Ikhsan Akbar, La Ode Ali Imran Ahmad, “Survey Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan RSUD Kabupaten Buton Utara,” *Jurnal Kesehatan*, 1 (2020)
- Mushlihin, “Pengertian Pemahaman dalam Pembelajaran” <https://bit.ly/Memahami05_> [diakses 14 Juli 2023]
- Muttaqin, Ivan, dan Indi DJASTUTI, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Asuransi Jasaraharja Putera Semarang” (Fakultas Ekonomika dan Bisnis, 2013)
- Neli Muna Amalia, DWP Sucihatiningsih, Jarot Tri Bowo Santoso, “Pengaruh Bukti Fisik Keandalan, Daya Tangkap, Jaminan dan Empati Terhadap Kepuasan Bumdes,” *Jurnal Edukasi Akunting dan Bisnis*, 1 (2020), 170–80
- Nyoman Triana Dewi, I Gede Suparta Wisadha, “Pengaruh Kualitas Aktiva Produktif, CAR, Leverage dan LDR Pada Profitabilitas Bank,” *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 2015
- Paisal, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen,” *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 11 (2013)
- “Pelayanan Terpadu Satu Pintu,” 2015 <<https://ptsp.kkp.go.id/konten/profil>> [diakses 15 Juli 2024]
- “Pengertian Kompetensi, Jenis dan Cara Meningkatkan” <<https://bit.ly/Kompetensi06>> [diakses 14 Juli 2023]
- “Pentingnya Kredibilitas Bagi Pustakawan” <<https://bit.ly/Kredibilitas02>> [diakses 13 Juli 2023]
- Populix, “Pengertian Marketing Mix, Fungsi dan contoh Penerapannya” <<https://bit.ly/Buktifisik03>> [diakses 13 Juli 2023]
- Pratama, Kevin Aditya, “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Ponorogo,” 2018
- Priyatno, Duwi, “Belajar alat analisis data dan cara pengolahannya dengan SPSS,” *Yogyakarta: Gava Media*, 2016, 143–50
- Rafidah, *Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah*, ed. oleh Nalar Fiqih, 2014
- Rahmayanty, Nina, “Manajemen Pelayanan Prima, Penerbit Graha Ilmu”

(Yogyakarta, 2013)

- RP, Agung Kresnamurti, dan Dian Siskawati Sinambela, “Analisis Kualitas Pelayanan, Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pengunjung SnowBay Waterpark TMII),” *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 2.2 (2011), 110–29
- Salim, Mabruhi Pudyas, “Marshal D One Piace,” *Liputan 6*, 2023 <<https://ls1.in/QKych>> [diakses 29 Juli 2024]
- Salma, Fitria Solahika, dan Ririn Tri Ratnasari, “Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Di Surabaya1,” *Jurnal Ekonomi Syariah Teori & Terapan*, 2.4 (2015), 322–39
- Samsudin, Arif, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Pelanggan Kedai Saya Kopi Rawamangun),” 2021
- Sanusi, Anwar, *Metode Penelitian Bisnis* (Jakarta: Salemba Empat, 2011)
- Saputra, Ariyanto, “Metode Penelitian Kuantitatif,” *Palembang: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mitra Adiguna Palembang*, 2012
- Satriyanti, “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Bank terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya,” *Jurnal Of Business and Banking*, 2012, 171–84
- Siregar, Syofian, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, Edisi Pert (Jakarta: Kencana, 2013)
- Sriwidodo, Untung, “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kapuasan Nasabah,” *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 10 (2010), 164–73
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2013)
- Sugiyono, Prof. Dr., *Metode Penelitian Administrasi*, 23 ed. (Bandung: Alfabeta, CV.)
- Sujarweni, V Wiratna, “Metodelogi penelitian,” *Yogyakarta: Pustaka Baru Perss*, 2014
- Supriyadi, Ahmad, “Bank Syariah : Studi Perbankan Syariah dengan Pendekatan Hukum,” 2011
- Suryani, Ade Irma, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru,” *Pekanbaru: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 2012
- Tjiptono, Fandy, “Perspektif manajemen dan pemasaran kontemporer,”

Yogyakarta: Andi, 294 (2000)

———, “Service management mewujudkan layanan prima,” 2020

Turmudzi, *Riyadh : International Ideas Home, t.tt*, I (Sharkh At Turmudzi)

Uno, Hamzah B, “Paradigma Penelitian,” *E-Prosiding Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo*, 2020

Vivi Ristanti, Muchsin dan endi Rekarti, “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan,” *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 9 (2011)

Wikipedia, “komunikasi” <<https://bit.ly/Komunikasi09>> [diakses 14 Juli 2023]

Winarsih, Atik Septi, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizens Charter dan Standar Pelayanan Minimal* (-, 1919)

Yuliarmi, Ni Nyoman, dan Putu Riyasa, “Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Denpasar,” *Buletin Studi Ekonomi*, 12.1 (2007), 9–28

Zachrias, Tehubijuluw Za, “Profesionalisme, Responsivitas dan Kredibilitas Pegawai Kantor Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Fenafafan Kabupaten Buru Selatan,” 2019