

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan hasil analisis yang telah dilakukan mengenai “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Petugas Loker Terhadap Kepuasan Penerima Layanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri”, diperoleh kesimpulan melalui uji regresi linier sederhana bahwa nilai signifikansi sebesar $0,01 > 0,05$. Artinya terdapat pengaruh antara komunikasi interpersonal petugas loket terhadap kepuasan penerima layanan, dan dari perhitungan uji T juga dapat dilihat bahwa T_{hitung} 17.852 lebih besar daripada T_{tabel} . Berdasarkan hasil uji T ini, maka H_0 ditolak sedangkan H_a diterima. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara komunikasi interpersonal petugas loket terhadap kepuasan penerima layanan. Dari uji koefisien determinasi, diperoleh hasil R square sebesar 0,770 yang dapat diartikan bahwa kepuasan penerima layanan dipengaruhi oleh komunikasi interpersonal petugas loket sebesar 77%, serta dapat dikatakan bahwa pengaruh yang diberikan kurang signifikan karena nilai R square kurang dari 0,5, dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain baik eksternal maupun internal seperti, faktor kebudayaan, faktor sosial, dan faktor pribadi, yang tentunya perlu dilakukan penelitian lebih lanjut.

B. Saran

Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan setelah melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Petugas Loker Terhadap Kepuasan Penerima Layanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri” yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri

Berdasarkan deskripsi data pada variabel kepuasan penerima layanan, rata-rata memiliki hasil dengan rentang sangat tinggi. Namun terdapat satu indikator yang memiliki nilai interpretasi dengan kategori sedang yaitu indikator waktu penyelesaian sebesar 70,3%. Hal ini menandakan bahwa penerima layanan Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri merasa ketepatan waktu penyelesaian berkas belum mencapai tahap yang maksimal dalam artian belum tepat waktu. Saran yang dapat peneliti sampaikan adalah mengevaluasi sistem alur penyelesaian berkas permohonan serta kinerja pegawai agar penyelesaian berkas permohonan penerima layanan bisa diselesaikan tepat waktu.

2. Bagi Masyarakat Umum

Saran peneliti untuk semua masyarakat di Indonesia pada umumnya dan kepada masyarakat Kabupaten Kediri pada khususnya agar melakukan pendaftaran hak milik atas tanah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. Hal ini harus dilakukan untuk menjamin kepastian hukum bagi pemegang hak milik atas tanah tersebut serta menjamin tertib hukum di Indonesia. Laporan yang diterima oleh Kantor Pertanahan akan ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan untuk menjamin kepastian hukum bagi semua pihak.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dalam penelitian ini masih memiliki beberapa kekurangan salah satunya yaitu lingkup penelitian yang kurang luas, sehingga diharapkan untuk

peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini lebih luas dan mendalam baik dalam populasi ataupun hasil, serta diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan menggunakan metode yang lainnya, seperti metode kualitatif. Diharapkan pula, dapat meneliti faktor-faktor lain dalam keputusan pembelian, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih luas lagi.