

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diteliti dapat ditarik kesimpulan sebagai

1. Variabel Keandalan (x_1) tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan (y)
2. Variabel Daya Tanggap (x_2) berpengaruh positif dan Signifikan terhadap kualitas pelayanan dan daya tanggap (x_2) terhadap kualitas Pelayanan (y)
3. Variabel Keandalan (x_1) dan Daya Tanggap (x_2) hanya memiliki pengaruh sebesar 11% terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi NTT

6.2 Saran

1. Dinas Penanaman modal dan PTSP Provinsi NTT harus melakukan peningkatan keandalan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Petugas harus memberikan arahan dan pemahaman terhadap permohonan izin dalam melakukan pengisian formulir
2. Dinas penanaman Modal dan PTSP Provinsi NTT terus melakukan peningkatan daya tanggap sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan pelayanan yang cepat dan tepat yang harus dipertahankan lagi, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang sangat baik.

DAFTAR PUSTAKA

- A.S, Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- As, Mahmoeddin. 2010. *Melacak Kredit Bermasalah*. Cetakan Pertama. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indkes.
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima : Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Sianipas, JPS. 1998. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Konsep, Strategi, dan Kasus*. Yogyakarta: CAPS.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima (Edisi II)*, Yogyakarta: Andi.
- Jurnal Pendayagunaan Aparatur Negara. 2012. Birokrasi Bersih, Kompeten, dan Melayani. Edisi 2 Tahun 2012, Jakarta.
- KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
<http://info.metrokota.go.id/dinas-penanaman-mosal-dan-pelayanan-terpadu-satu-pintu/> (Akses tanggal 05/02/202