

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Hasil penelitian dari komunikasi pemasaran sebagai Pemoderasi terhadap kualitas pelayanan dan citra instansi serta dampaknya pada kepuasan publik, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik.
2. Variabel citra instansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik.
3. Variabel komunikasi pemasaran tidak memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan publik.
4. Variabel komunikasi pemasaran tidak memoderasi hubungan antara citra organisasi dan kepuasan publik.

#### **5.2 Implikasi Penelitian**

Dari hasil penelitian ini akan menjadi bahan perbaikan dan pengembangan perbaikan pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Lima Puluh Kota kepada masyarakat yang mengurus administrasi pertanahan. Citra instansi berdampak pada kepuasan publik, oleh sebab itu instansi harus membuat rencana untuk meningkatkan citra instansi. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan semakin tinggi juga. Kualitas pelayanan harus di tingkatkan dengan penambahan fasilitas maupun peningkatan sumber daya manusia instansi.

### 5.3 Kelemahan Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti mengalami kesulitan dalam mengumpulkan data dari responden. Jumlah responden terbatas, begitu juga dengan waktu penelitian.

### 5.4 Saran

Hasil penelitian mengenai pengaruh komunikasi pemasaran sebagai Pemoderasi terhadap kualitas pelayanan dan citra instansi serta dampaknya pada kepuasan publik, maka perlu dilakukan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Dalam bidang komunikasi pemasaran sebagai Pemoderasi, harus dilihat dan dipertimbangkan bahwa tidak semua Pemoderasi bersifat positif tetapi juga mempunyai dampak yang negatif. Sebagai contoh dahulu orang ingin berjumpa harus bertatap muka tetapi dengan adanya modernisasi dapat dilakukan dengan teknologi dengan video call dan sebagainya. Karenanya sebagai bahan masukan bahwa semua yang modern tidak selalu menguntungkan.
2. Dalam bidang kualitas pelayanan dan citra instansi. Kualitas pelayanan yang telah dilakukan sebaiknya tetap dipertahankan, dan citra yang sudah tertanam agar tetap di jaga. Hal ini penting untuk tetap menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah akan momok pelayanan yang berbelit-belit