

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil penelitian dan diskusi tentang pengaruh *locus of control* dan *self efficacy* terhadap kepuasan pelanggan, peneliti dapat mencapai kesimpulan berikut:

1. Uji parsial untuk pengaruh *locus of control* dan *self efficacy* terhadap kinerja pegawai dilakukan dengan uji t yang diolah dengan SPSS 26, menemukan nilai t sebesar 2,329 untuk variabel *self efficacy* dengan nilai signifikansi 0,023; dan untuk *locus of control*, nilai signifikansi adalah 5,176. Ini menunjukkan bahwa *locus of control* dan *self efficacy* berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai Dinas Perhubungan (DISHUB) kota Mojokerto.
2. Uji F, yang diolah dengan SPSS 26, menunjukkan nilai F sebesar 207,177 dengan nilai signifikansi 0.000; berdasarkan dasar pengambilan keputusan, hasil uji F memenuhi syarat uji simultan, yaitu nilai F lebih besar daripada  $F_{tabel}$ , yaitu 3,12, dan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Hasilnya adalah bahwa kinerja pegawai Dinas Perhubungan (DISHUB) kota Mojokerto dipengaruhi oleh *locus of control* dan *self efficacy* secara bersamaan.
3. Uji dominan variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan melihat nilai koefisien beta. Hasil dari uji regresi linear berganda menunjukkan nilai koefisien beta keefektifan diri 0,217 dan nilai t 1,941, dengan nilai regresi *locus of control* 0,617. Hasil penelitian menunjukkan

bahwa *locus of control* adalah faktor utama yang memengaruhi kinerja karyawan Dinas Perhubungan (DISHUB) kota Mojokerto.

## 5.2 Saran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *locus of control* dan *self efficacy* memengaruhi kinerja pegawai di Dinas Perhubungan (DISHUB) Kota Mojokerto. Beberapa saran yang dapat digunakan adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan Efisiensi Diri: Program pelatihan dan pengembangan dimaksudkan untuk meningkatkan kepercayaan pegawai dalam menyelesaikan tugas.
2. Pengelolaan *Locus of control*: Workshop motivasi dan pelatihan meningkatkan kesadaran tentang pentingnya *locus of control* internal dan membantu pegawai merasa lebih bertanggung jawab atas kinerja mereka.
3. Penghargaan dan Pengakuan: Memberikan penghargaan dan pengakuan secara teratur kepada pegawai yang kinerjanya baik untuk meningkatkan efisiensi diri mereka dan memperkuat *locus of control* internal.
4. Evaluasi dan Feedback: Melakukan evaluasi dan memberikan feedback setelah melakukan evaluasi.

