

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah penulis melakukan penelitian mengenai Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Laboratorium Klinik Prodia Bandung, penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pada Laboratorium Klinik Prodia Bandung adalah baik, terbukti dengan nilai rata-rata 3.77 berada pada interval 3,40-4,19. dan tingkat kepuasan pelayanan pada Laboratorium Klinik Prodia Bandung adalah baik, terbukti dengan rata-rata keseluruhan yaitu 3.93 berada pada interval 3,40-4,19.
2. Berdasarkan perhitungan korelasi Rank Spearman, diperoleh hasil koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen di Laboratorium Klinik Prodia Bandung adalah sebesar 0,326 yang berarti terlihat adanya hubungan yang rendah antara kualitas pelayanan (Variabel X) dengan kepuasan konsumen (Variabel Y), yaitu sebesar 0,326 yang termasuk kategori 0,20-0,399.
3. Pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh Laboratorium Klinik Prodia Bandung terhadap kepuasan konsumen berdasarkan hasil penelitian bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 10,63% dan sisanya 89,37% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti.
4. Setelah dilakukan pengujian hipotesis ternyata dapat dilihat nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, ($4,60 > 1,653$) dan $sig < \alpha$ ($0,000 < 0,05$) hal ini menunjukkan kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dengan kepuasan konsumen Laboratorium Klinik Prodia Bandung.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka penulis mencoba memberika saran-saran sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi pimpinan perusahaan dan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan baik untuk masa sekarang maupun untuk masa yang akan datang, sehingga perusahaan dapat lebih meningkatkan kualitas jasanya. Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan adalah :

1. Perusahaan hendaknya lebih meningkatkan kondisi fasilitas fisiknya, terutama untuk tempat parkir. Apabila Laboratorium Klinik Prodia Bandung ingin memenangkan *Bandung service excellence Award* kembali, maka Laboratorium Klinik Prodia harus meningkatkan kualitas pelayanannya agar konsumen semakin puas terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Walaupun variable bukti langsung merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling besar, bukan berarti perusahaan melupakan variable-variabel kualitas pelayanan yang lainnya, agar target yang diharapkan Laboratorium Klinik Prodia dapat tercapai dan tidak ada lagi kualitas pelayanan yang dibawah target yang diharapkan.