

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian pada hasil dan pembahasan yang telah diuraikan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa atribut-atribut yang harus mengalami perbaikan secara priotitas adalah atribut sebagai berikut:

1. Atribut 3 : Tercantumnya buku jasa.
2. Atribut 5 : Area parkir yang luas, mudah, dan bersih.
3. Atribut 8 : Harga yang standar untuk laboratorium pengujian.
4. Atribut 9 : Sering ada promo atau potongan harga.
5. Atribut 20 : Pelayanan yang adil tanpa memandang status sosial.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dikemukakan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yaitu:

1. Sebaiknya PT. Sucofindo Analytical Laboratorium Surabaya mampu memperbaiki secara priorotitas terhadap atribut-atribut yang memiliki kinerja rendah agar mampu meningkat kualitas pelayanan.
2. Atribut 3 tercatumnya harga jasa, membuat buku harga jasa agar pelanggan mampu mengetahui tiap harga atas jasa yang ditawarkan perusahaan. Atribut 5 area parkir yang luas dan

bersih, memiliki tempat parkir kendaraan untuk pelanggan yang luas, mudah dan bersih. Atribut 8 harga yang standar untuk laboratorium pengujian merupakan biaya jasa analisa yang sebanding dengan perusahaan jasa serupa PT. Sucofido Analytica Laboratorium Surabaya. Atribut 9 sering ada promo atau potongan harga merupakan biaya analisa yang dipotong apabila jasa yang dilakukan pelanggan dilakukan secara berkala. Atribut 20 pelayanan yang adil tanpa memandang status sosial adalah pelayanan yang sesuai dan baik tanpa adanya perbedaan antara pelanggan satu dengan lainnya.

3. Untuk peneliti, sebaiknya menambah indikator pada atribut lainnya yang tentunya dapat mempengaruhi kualitas pelayanan agar lebih melengkapi penelitian ini karena masih ada atribut-atribut lain di luar penelitian ini yang mungkin bisa mempengaruhi kualitas pelayanan