BAB 7

SIMPULAN DAN SARAN

BAB 7

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis hasil penelitian dan pembahasan seperti yang telah diuraikan pada Bab 5 dan Bab 6, maka simpulan yang dapat diambil serta saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

7.1. Simpulan

Berikut ini adalah simpulan yang dapat diambil berdasarkan rumusan masalah yang dipertanyakan pada Bab 1:

1. Dari ekspektasi pasien dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh laboratorium FertiLabs cenderung terpenuhi.
2. Dari persepsi pasien dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh laboratorium FertiLabs cenderung memuaskan.
3. Terdapat ketidaksesuaian antara ekspektasi dengan persepsi responden.
4. Atribut-atribut dari masing-masing dimensi *servqual* yang diprioritaskan untuk diperbaiki adalah:
 - a. Dimensi *Tangible*:
 - Penerangan ruangan.
 - Kesopanan dan kerapian seragam paramedis.
 - b. Dimensi *Reliability*:
 - Informasi hasil pemeriksaan laboratorium.

c. Dimensi *Responsiveness*:

- Sikap dokter.

d. Dimensi *Assurance*:

- Keramahtamahan.
- Penjelasan yang diberikan oleh paramedis, tenaga medis, dan karyawan.

7.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan, antara lain:

- a. Bagi pihak manajemen laboratorium FertiLabs, untuk meningkatkan kualitas layanan yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien itu sendiri:
 1. Untuk mengatasi kesenjangan pada gap 5, pihak manajemen FertiLabs, diharapkan lebih mampu dalam mendengarkan dan menganalisis keluhan pasien, khususnya mereka yang berinteraksi secara langsung dengan pasien. Hal ini dapat dimulai dari karyawan (yang menangani pengambilan nomor panggilan dan proses administrasi), paramedis (para suster yang membantu dalam proses pengecekan kondisi badan) dan dokter. Untuk itu pihak laboratorium FertiLabs dapat melakukan:

- Pelatihan non teknis yang berkaitan dengan sikap, perilaku, dan etika dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan para pasien.
 - Penyusunan sistem *reward* yang dapat berupa insentif, hadiah, perhatian khusus, untuk memicu kinerja para karyawan laboratorium FertiLabs (baik yang non maupun paramedis) agar lebih baik.
2. Penggunaan kotak saran untuk menampung aspirasi dan harapan para pasien, karena penilaian akan suatu kepuasan layanan jasa dapat berubah-ubah tergantung dari penilaian pasien itu sendiri terhadap suatu atribut.
- b. Bagi penelitian berikutnya:
1. Perlu adanya penelitian lanjutan untuk menghasilkan uji regresi yang sebelumnya tidak dapat dilakukan karena data yang tersedia tidak memungkinkan untuk dilakukan uji regresi.
 2. Perlu ditinjau ulang apakah atribut-atribut untuk penilaian ekspektasi dan persepsi dari pasien, masih layak untuk digunakan atau harus diganti. Hal ini dilakukan karena adanya kecenderungan perubahan penilaian kualitas layanan jasa.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Azwar, Saifuddin. (2004) *Reliabilitas Dan Validitas, Edisi ke-3*. Cetakan V. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Andi, Penerbit dan Komputer, Wahana. (2004) *Pengolahan Data Statistik dengan SPSS 12*. Semarang, Wahana Komputer.
- Aritonang R., dan Lerbin R. (2005) *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama.
- Emory, C. William and Cooper, Donald R. (1991) *Business Research Methods 4th edition*. Illinois, Richard D. Irwin, Inc.
- Fitzsimmons, James A. and Fitzsimmons, Mona J. (1998) *Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology, 2nd edition*. Singapore, Irwin McGraw-Hill.
- Gaspersz, Vincent D. (2002) *Total Quality Management*. Cetakan Kedua. Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip and Armstrong, Gary. (2004) *Principles Of Marketing, 10th edition, International Edition*. Upper Saddle River, New Jersey, Pearson Education, Inc., Prentice Hall.
- Kotler, Philip. (2000) *Marketing Management, The Millenium Edition*. Upper Saddle River, New Jersey, Prentice Hall.
- Levin, Richard I. and Rubin, David S. (1994) *Statistics for Management, 6th edition*. Englewood Cliffs, New Jersey, A Simon & Schuster Company, Prentice Hall, Inc.
- Pratisto, Arif. (2004) *Cara Mudah Mengatasi Masalah Statistik dan Rancangan Percobaan dengan SPSS 12*. Jakarta, PT Elex Media Komputindo.
- Santoso, Singgih. (2005) *Menguasai Statistik di Era Informasi dengan SPSS 12*, Jakarta, PT Elex Media Komputindo.
- Tjiptono, Fandy. (2003) *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta, Penerbit Andi.
- Wibisono, Dermawan. (2003) *Riset Bisnis, Panduan Bagi Praktisi dan Akademisi*. Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama.

Yamit, Zulian. (2004) *Manajemen Kualitas: Produk dan Jasa*.
Cetakan Ketiga. Yogyakarta, Penerbit Ekonisia.

Zeithaml, Parasuraman, and Berry. (1990) *Delivering Quality Service*.
New York, The Free Press. A Division of Macmillan Inc.