

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil dan pembahasan tentang kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *fuzzy – servqual* dan *importance performance analysis* pada laboratorium teknik industri yang terdiri dari laboratorium dasar teknik, laboratorium proses manufaktur, laboratorium analisis perancangan kerja dan laboratorium sistem produksi maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Adapun berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan, maka didapatkan hasil penilaian kualitas pelayanan pada masing-masing laboratorium teknik industri dengan nilai *gap* antara persepsi dan harapan yang masih negatif sehingga memiliki arti pelayanan yang diberikan laboratorium terhadap mahasiswa masih kurang memuaskan. Besarnya nilai *gap* antara persepsi dan harapan pada laboratorium dasar teknik, laboratorium proses manufaktur, laboratorium analisis perancangan kerja dan laboratorium sistem produksi secara berurutan yaitu -0,445, -0,315, -0,358, dan -0,359 sehingga dari nilai *gap* tersebut menghasilkan nilai kualitas pelayanan secara berurutan yaitu 0,951, 0,965, 0,963, dan 0,962 sehingga didapatkan nilai rata-rata sebesar 0,960 dimana itu masih kurang dari nilai 1 ( $Q < 1$ ). Walaupun memiliki nilai *gap* yang negatif akan tetapi untuk rata-rata nilai keseluruhan pada persepsi yaitu 3,9 yang mendekati ke skor 4 dimana artinya pelayanan yang diberikan baik. Sedangkan untuk nilai rata-rata keseluruhan terhadap nilai harapan yaitu 4,0 dimana artinya pelayanan yang diberikan baik sehingga antara persepsi dan harapan tidak terlalu jauh untuk perbedaan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh laboratorium teknik industri.
2. Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan metode *importance performance analysis* pada keempat laboratorium untuk keseluruhan atribut yang masuk pada kategori *high priority* yaitu atribut yang masuk pada kuadran I dan kuadran II. Dimana untuk kuadran I sebanyak 5 atribut dengan nomor 3, 7, 12,

15 dan 17 serta 4 dimensi di dalamnya yaitu *reliability*, *assurance*, *tangible* dan *empathy*. Selanjutnya untuk kuadran II sebanyak 13 atribut yaitu atribut nomor 1, 2, 4, 5, 8, 9, 10, 18, 20, 21, 22, 23, dan 24 yang terdapat 4 dimensi pada kuadran tersebut yaitu *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *responsiveness*. Atribut yang masuk pada kategori *low priority* adalah atribut yang masuk pada kuadran III dan kuadran IV. Dimana untuk kuadran III sebanyak 4 atribut dengan nomor 11, 13, 14, dan 19 serta dimensi *tangible* dan *empathy* yang terdapat pada kuadran tersebut. Dalam kuadran IV, terdapat 2 atribut dengan nomor 6 dan 16 terdiri dari dimensi *assurance* dan *empathy*.

3. Rekomendasi perbaikan yang diberikan untuk atribut secara keseluruhan pada kategori *high priority* yang terdiri dari kuadran I dan II. Sedangkan untuk kategori *low priority* terdiri dari kuadran III dan IV. Dimana untuk prioritas perbaikan dilakukan pada kuadran I dengan tanpa mengesampingkan atribut yang ada pada kuadran II, III, dan IV. Karena untuk kuadran III dan IV merupakan kuadran dengan prioritas rendah dan berlebihan, maka dalam penelitian ini untuk kedua kuadran ini bukan menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan. Salah satu rekomendasi perbaikan pada kuadran I yaitu melakukan komunikasi dan koordinasi antara asisten laboratorium, laboran dan dosen terkait perihal pengadaan fasilitas laboratorium yang akan digunakan sesuai dengan mata kuliah praktikum. Sehingga diharapkan rekomendasi yang diberikan mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada laboratorium teknik industri di masa yang akan datang.

## 5.2 Saran

Adapun saran yang diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada laboratorium teknik industri dan bagi peneliti selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh laboratorium merupakan tolak ukur dalam pembelajaran praktikum pada program studi teknik industri Universitas Buana Perjuangan Karawang. Hal ini sesuai dengan visi dari laboratorium itu sendiri yaitu memiliki layanan prima pada program studi Teknik Industri. Maka

diperlukan perencanaan dan pengelolaan untuk mencapai tujuan tersebut. Hasil penelitian yang dilakukan pada kualitas pelayanan laboratorium teknik industri telah menunjukkan hasil yang baik, akan tetapi masih terdapat beberapa atribut dan dimensi pelayanan yang perlu untuk ditingkatkan. Dimensi tersebut terfokus pada *tangible*, *empathy*, dan *assurance* dengan masing-masing atribut secara berurutan yaitu 15, 17 dan 7. Atribut tersebut terkait dengan fasilitas laboratorium, pemahaman asisten untuk kebutuhan praktikan serta keakuratan informasi yang diberikan oleh asisten laboratorium. Sedangkan untuk atribut yang masuk pada kuadran III & IV, tetap untuk diperhatikan agar kualitas pelayanan yang diberikan oleh laboratorium teknik industri tidak mengalami penurunan.

2. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini hanya sebatas untuk mengetahui kinerja asisten laboratorium dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh laboratorium teknik industri. Pada penelitian selanjutnya dapat dibuatkan kuesioner dengan aspek penilaian dari segi kinerja kepala laboratorium, koordinator laboratorium, faktor-faktor pendukung laboratorium yang menjadi tolak ukur ketersediaan fasilitas pada program studi teknik industri serta beberapa faktor *health and safety* yang dapat dibahas secara lebih komprehensif untuk laboratorium. Hasil daripada penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk menentukan faktor permasalahan yang terjadi dan mampu dianalisis dengan menggunakan metode-metode yang relevan dan modern.