

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan metode *servqual* untuk mengetahui hasil kualitas pelayanan (Q) nilai untuk dimensi *Reliability* (0,856), dimensi *Responsiveness* (0,867), dimensi *Assurance* (0,869), dimensi *Emphaty* (0,883) dan dimensi *Tangible* (0,891). Untuk nilai rata-rata dari seluruh atribut adalah (0,873) yang masih dibawah 1 yang berarti kepuasan konsumen belum terpenuhi dan butuh perbaikan.

Menurut hasil analisis menggunakan metode *servqual* diketahui bahwa dimensi *Reliability* memiliki nilai terkecil yang mana itu menandakan bahwasannya dimensi inilah yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan Laboratorium Manufaktur Universitas Buana Perjuangan Karawang.

Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana dan uji korelasi, diketahui bahwa tidak terdapat keterkaitan antara Persepsi mahasiswa dengan Harapan mahasiswa terhadap Kualitas pelayanan Laboratorium Universitas Buana Perjuangan Karawang.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian pada Laboratorium Manufaktur Universitas Buana Perjuangan karawang Diketahui bahwa dimensi *Reliability* menjadi prioritas utama perbaikan. Maka dari itu pihak Laboratorium Manufaktur Universitas Buana Perjuangan Karawang diharapkan melakukan perbaikan pada dimensi *Reliability* guna meningkatkan kualitas pelayanan.

Untuk Penelitian selanjutnya diharapkan menambahkan suatu metode lain untuk mencari atribut yang menjadi prioritas perbaikan.