

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dengan dibuatnya Mapping *Balanced Scorecard* pada proses manajemen laboratorium departemen *Quality Control* pada perspektif proses bisnis internal bertujuan untuk mengetahui proses manajemen yang rapi dan lebih sistematis. Dari proses bisnis internal akan ditingkatkan kembali melalui perspektif pertumbuhan dan pembelajaran agar sistem manajemen mengalami peningkatan maupun pertumbuhan dengan cara yang sudah ditentukan, bukan hanya manajemen yang harus ditingkatkan tapi semua yang terlibat dan semua yang ada pada departemen *Quality Control* akan dilakukan pembenahan serta perbaikan yang berkesinambungan sehingga dapat tercapainya kepuasan pelanggan dengan segala yang ada pada departemen *Quality Control*.

Berdasarkan adanya sedikit komplain yang ditujukan kepada departemen *Quality Control* tentang adanya ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan analisa dari tahun 2017, peneliti melakukan penelitian untuk mengukur sejauh mana tingkat *Service Quality* departemen *Quality Control* terhadap departemen lain. Berikut data hasil penelitian keseluruhan, diketahui analisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh departemen *Quality Control* terhadap departemen lain pada PT. Lautan Natural Krimerindo sebagian besar mempunyai sikap Cukup puas sebesar 52,8%, Memuaskan sebesar 27,4%, Tidak Memuaskan sebesar 16,1%, Sangat Memuaskan sebesar 3,6%. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat diartikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh departemen *Quality Control* terhadap departemen lain pada PT. Lautan Natural Krimerindo adalah Cukup Puas.

Serta perlu meningkatkan atau segera memperbaiki sistem manajemen dimensi kehandalan karena pada dimensi tersebut menjadi titik kritis bagi departemen *Quality Control* karena memiliki angka rata-rata dari hasil kuisisioner dibawah standart yang diinginkan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi semua karyawan yang ada di departemen *Quality Control* agar lebih ditingkatkan pelayanannya untuk dapat meningkatkan dan mempertahankan kepuasan konsumen atau departemen lain pada PT. Lautan Natural Krimerindo
2. Selalu memperhatikan faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan sehingga dapat berdampak pada kepuasan konsumen atau departemen lain pada PT. Lautan Natural Krimerindo
3. Memberikan pelatihan sesuai dengan standart, bukan hanya standart nasional tapi juga internasional agar manajemen laboratorium dan man power serta yang terlibat dalam departemen *Quality Control* dapat berjalan lebih baik dan terus mengikuti pembaharuan yang berkesinambungan, sehingga terciptanya pelayanan yang efektif dan maksimal.
4. Bagi peneliti selanjutnya dapat dilakukan penelitian dengan variabel bebas lain, sehingga variabel yang mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan terhadap konsumen dapat teridentifikasi lebih banyak lagi