

BAB VI

PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran untuk penelitian selanjutnya berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Organisasi yang melakukan peningkatan pada kualitas pelayanannya akan memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggannya.
2. Budaya organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Proses perbaikan budaya yang belum baik pada suatu organisasi akan memberikan pengaruh besar terhadap peningkatan kepuasan pelanggannya.
3. Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penetapan harga pelayanan pada suatu organisasi yang dilakukan secara transparan, beralasan dan dilandasi hukum akan memberikan kepercayaan pelanggan sehingga kepuasan pelanggan dapat lebih meningkat.
4. Moderasi budaya organisasi tidak berpengaruh signifikan di dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Artinya variabel budaya organisasi tidak memperlemah ataupun memperkuat hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
5. Moderasi harga juga tidak berpengaruh signifikan di dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Variabel harga tidak memiliki kekuatan untuk melemahkan ataupun menguatkan hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diberikan saran kepada penelitian selanjutnya antara lain:

1. Penelitian berikutnya dapat menambahkan variabel lain seperti loyalitas, kinerja pegawai, kompetensi pegawai dan sebagainya yang dapat mengukur tingkat kepuasan pelanggan suatu organisasi. Hal ini disebabkan penelitian ini menggunakan tiga variabel, yaitu: kualitas pelayanan, budaya organisasi dan harga. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa 78,0% ketiga variabel tersebut memberikan kepuasan pelanggan.
2. Fokus penelitian ini pada organisasi yang terakreditasi, khususnya laboratorium kalibrasi yang telah lama terakreditasi ISO/IEC 17025:2017. Untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan pada organisasi yang belum terakreditasi ataupun organisasi yang baru terakreditasi, dalam upaya melihat seberapa besar pengaruh variabel-variabel penelitian ini terhadap organisasi yang berbeda status akreditasinya.
3. Penelitian selanjutnya juga dapat dilakukan pada Laboratorium Kalibrasi kompetitor yang semakin bertambah di masa yang akan datang, sehingga dapat diperoleh analisis perbandingan dan hasil penelitian yang lebih baik lagi.
4. Moderasi budaya organisasi dan harga tidak berpengaruh signifikan di dalam hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan mencari indikator lain dari variabel-variabel ini untuk mengukur seberapa besar pengaruh moderasi variabel-variabel tersebut. Penelitian selanjutnya juga dapat mengganti variabel lain untuk memoderasi hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.