BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil survey yang dilakukan oleh LPKL PDAM Tirtawening menyatakan bahwa jawaban responden rumah tangga merasa puas atas pelayanan yang di berikan oleh LPKL PDAM Tirtawening Kota Bandung.
2. Berdasarkan hasil survey yang dilakukan oleh LPKL PDAM Tirtawening menyatakan bahwa jawaban responden Rumah Sakit merasa puas atas pelayanan yang di berikan oleh LPKL PDAM Tirtawening Kota Bandung.
3. Berdasarkan hasil survey yang dilakukan oleh LPKL PDAM Tirtawening menyatakan bahwa jawaban responden Hotel merasa puas atas pelayanan yang di berikan oleh LPKL PDAM Tirtawening Kota Bandung.
4. Berdasarkan hasil survey yang dilakukan oleh LPKL PDAM Tirtawening menyatakan bahwa jawaban responden Industri merasa puas atas pelayanan yang di berikan oleh LPKL PDAM Tirtawening Kota Bandung.
5. Berdasarkan hasil survey yang dilakukan oleh LPKL PDAM Tirtawening menyatakan bahwa jawaban responden Konsultan merasa puas atas pelayanan yang di berikan oleh LPKL PDAM Tirtawening Kota Bandung.
6. Berdasarkan hasil survey yang dilakukan oleh LPKL PDAM Tirtawening menyatakan bahwa jawaban responden Instansi Pemerintah merasa puas atas pelayanan yang di berikan oleh LPKL PDAM Tirtawening Kota Bandung.

1.2 . Saran

Berdasarkan kesimpulan mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Laboratorium Pengendalian Kualitas Lingkungan (LPKL) PDAM Tirtawening Kota Bandung, maka terdapat beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan ke arah yang lebih baik yaitu sebagai berikut :

1. Demi meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, pihak LPKL diharapkan lebih tepat waktu dengan jadwal pengambilan contoh uji yang telah ditetapkan sebelumnya, kemudian dari segi waktu pengujian tidak terlalu lama dan memberikan hasil akhir pengujian secara akurat.
2. Dalam menjaga citra perusahaan di mata pelanggan, maka diharapkan dalam melakukan pengambilan contoh uji dan pengujian di laboratorium, LPKL selalu memperhatikan kebersihan dan kerapian peralatan yang digunakan.
3. Agar perusahaan LPKL lebih mengutamakan kepentingan konsumen dengan baik dan lebih adil.
4. Memberikan hasil uji laboratorium dengan lebih akurat.
5. Melaporkan hasl uji laboratorium dengan tepat waktu.

Saran bagi konsumen yaitu:

1. Meningkatkan kedisiplinan dalam hal pembayaran dan administrasi sebagai konsumen yang baik.

2. Meningkatkan ketertiban dalam menunggu hasil laboratorium yang telah di uji sesuai dengan prosedur yang ada.
3. Memberikan rasa nyaman kepada \petugas uji sampling, tidak terburu-buru dalam melaksanakan tugas uji sampling.
4. Konsumen diharapkan memberikan saran yang membangun bagi LPKL agar menjadi perusahaan yang lebih baik lagi di kemudian hari.