BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisa dan pengolahan data pada penelitian tentang "Analisis Hubungan Atasan – Bawahan Terhadap Kepuasan Kerja Dan Dampaknya Pada Kualitas Pelayanan di Klinik Mutiara Cikutra Bandung", maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada hubungan atasan-bawahan termasuk dalam kategori baik tetapi masih ada yg kurang baik pada indikator loyalitas yaitu saya tidak mau bekerja melampaui apa yang terperinci dalam deskriptif tugas saya, dan indikator respek terhadap profesi yaitu atasan saya tidak mengerti tentang pekerjaan masing-masing karyawan. Sedangkan pada Kepuasan Kerja sudah termasuk dalam kategori baik tetapi masik ada yg kurang baik yaitu pada indikator rekan kerja yaitu hubungan antar karyawan kurang terjaga. Dan pada variabel kualitas pelayanan sudah termasuk dalam kategori baik tetapi masih ada yang kurang dari harapan yaitu karyawan kurang memperhatikan waktu dalam melakukan tindakan kepada pasien.
2. Berdasarkan perhitungan statistik pada analisis jalur hubungan atasan – bawahan terhadap kepuasan kerja dapat diambil kesimpulan terdapat pengaruh antara hubungan atasan – bawahan terhadap kepuasan kerja.

3. Berdasarkan perhitungan statistik pada analisis jalur kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan dapat diambil kesimpulan terdapat pengaruh antara kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan.
4. Berdasarkan perhitungan statistik pada analisis jalur hubungan atasan – bawahan terhadap kualitas pelayanan melalui variabel kepuasan kerja dapat diambil kesimpulan terdapat pengaruh antara hubungan atasan – bawahan (X) mempengaruhi kualitas pelayanan (Z) melalui kepuasan kerja (Y)

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dibuat penulis maka selanjuutnya penulis memberikan saran-saran yang dapat berguna mengenai analisis hubungan atasan bawahan terhadap kepuasan kerja dan kualitas pelayanan di Klinik Mutiara Cikutra, diantaranya :

1. Loyalitas karyawan dalam membantu karyawan yang lain harus lebih di tingkatkan lagi agar kita dalam menyelesaikan pekerjaan lebih ringan, sedangkan respek pada profesi ataan harus lebih mengerti tentang masing-masing pekerjaan karyawannya. Hubungan kekeluargaan di klinik mutiara cikutra harus lebih di tingkatkan lagi agar hubungan kerja di klinik mutiara cikutra lebih nyaman. Sedangkan pada variabele kualitas pelayanan klinik harus mempertahankan kualitas yang telah diberikan kepada pasien sehingga kualitas pelayanan yang di berikan oleh karyawan klinik mutiara cikutra semakin meningkat lagi sehingga bisa menjadi kategori sangat baik seperti perawat/bidan harus memperhitungkan waktu dalam masalah

tindakan kepada pasien sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama. Dan karyawan harus memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat.

2. Hubungan atasan – bawahan memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan klinik mutiara cikutra, hal ini membuktikan jika hubungan atasan yang kurang baik terhadap karyawannya maka kepuasan kerja di klinik pun akan menurun. Maka atasan klinik mutiara cikutra harus tetap menjaga komunikasi antar karyawan, dan atasan tidak boleh membeda-beda kan karyawan satu dengan yang lain.
3. Kepuasan kerja memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan, agar kualitas pelayanan di klinik mutiara cikutra tetap baik maka pihak klinik mutiara cikutra harus memperhatikan kepuasan kerja masing-masing karyawannya.
4. Hubungan atasan-bawahan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan melalui kepuasan kerja, maka atasan klinik harus tetap memperhatikan karyawannya dan pihak manajemen harus memperhatikan karyawan yang lainnya mengenai kepuasan kerja agar karyawan klinik dapat memberikan pelayanan yang baik. Dan karyawan dapat bekerja dengan nyaman di klinik tersebut.