

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap gambaran tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Diploma III Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Bhakti Kencana Bandung terhadap kualitas pelayanan laboratorium keperawatan periode 2017-2020 didapatkan hasil sebagai berikut:

- 1) Tingkat kepuasan mahasiswa secara umum sebagian besar dari responden menyatakan tidak puas sebanyak 43 responden (54,4%)
- 2) Tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan aspek bukti fisik (*tangible*) sebagian besar dari responden menyatakan tidak puas sebanyak 48 responden (60,8%).
- 3) Tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan aspek empati (*empathy*) sebagian besar dari responden menyatakan puas sebanyak 40 responden (50,6%).
- 4) Tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan aspek kehandalan (*reliability*) sebagian besar dari responden menyatakan tidak puas sebanyak 40 responden (50,6%).

- 5) Tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan aspek daya tanggap (*responsiveness*) sebagian besar dari responden menyatakan puas sebanyak 50 responden ( 63,3%).
- 6) Tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan aspek jaminan (*assurance*) sebagian besar dari responden menyatakan tidak puas sebanyak 42 responden (53,2%).

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dengan berbagai keterbatasan selama jalannya penelitian, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

- 1) Bagi Institusi Pendidikan Program Studi Diploma III Keperawatan Universitas Bhakti Kencana Bandung

Karena hasil penelitian didapatkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan laboratorium keperawatan ada pada kategori tidak puas, maka saran peneliti untuk lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan laboratorium yang ada, terutama jumlah peralatan dan perlengkapan di laboratorium harus ditambah, petugas harus memberikan informasi tentang peralatan yang ada di laboratorium dan cara penggunaannya kepada mahasiswa sebelum melakukan praktikum, dan petugas laboratorium juga harus mengetahui tentang pemeliharaan peralatan dan perlengkapan yang ada di laboratorium.

2) Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya bisa melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan laboratorium keperawatan seperti sikap mahasiswa terhadap kualitas pelayanan laboratorium keperawatan.