

## V. SIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Simpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, ternyata rata-rata harapan konsumen atas kualitas layanan yang diketahui dari keyakinan adalah untuk *tangibles* sebesar 1,796 *emphaty* sebesar 1,459 *reliability* sebesar 1,296, *responsiveness* sebesar 1,837 dan *assurance* sebesar 1,684. Sedangkan sikap konsumen berdasarkan evaluasi atribut dapat diketahui nilai untuk *tangibles* sebesar 1,714 *emphaty* sebesar 1,980 *reliability* sebesar 1,867, *responsiveness* sebesar 2,796 dan *assurance* sebesar 2,898.
2. Dari skala sikap nilai sikap konsumen adalah +18,40 lebih condong kearah kanan dengan rentang nilai maksimum sikap adalah sebesar +22,51. Hal ini menunjukkan bahwa sikap konsumen atas kualitas layanan jasa tera Badan Metrologi Lampung yang meliputi *tangible*, *emphaty*, *reability*, *responsiveness* dan *assurance* secara keseluruhan adalah baik atau positif

### 5.2 Saran

1. Meski telah mencapai kategori baik dalam skala sikap konsumen, namun ada aribut kualitas layanan yang masih perlu diperbaiki oleh Badan Metrologi Lampung. Atribut *reliability* merupakan nilai yang memiliki selisih paling kecil sehingga perlu ditingkatkan. Kebijakan untuk meningkatkan faktor ini

adalah dengan memberikan training dan pelatihan layanan prima (*service excellent*) sehingga petugas atau pegawai dapat memberikan pelayanan jasa secara optimal kepada konsumen. *Reliability* merupakan ukuran kepercayaan konsumen kepada UPTD Metrologi Legal Bandar Lampung agar dapat mengimplementasikan pelayanan dengan kecepatan pelayanan kepada pelanggan, memberikan pelayanan yang ramah, menghasilkan hasil tera yang sesuai dengan standar dan ketentuan undang-undang serta memberikan perlindungan legalitas alat ukur, takar dan timbang.

2. Hasil penelitian ini diharapkan Badan Metrologi Lampung dapat menemukan strategi pemasaran yang tepat dan efisien sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai strategi pemasaran tersebut dilaksanakan dengan memberikan informasi dan sosialisasi kepada masyarakat secara lengkap dan mendetil sehingga pelanggan mengetahui keuntungan dan manfaat dilaksanakannya tera ulang.