

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan adalah sebagai berikut:

1. Variabel bentuk fisik (*tangible*) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena *tangible* dianggap tidak terlalu penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan dan persepsi responden dalam menilai kepuasan adalah lebih melihat pada pelayanan yang didapatkan bukan pada bentuk fisik klinik.
2. Variabel keandalan (*reliability*) memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena adanya tuntutan dari pelanggan bahwa petugas maupun dokter klinik yang bertugas harus memiliki keandalan, pengetahuan, keterampilan dan kemampuan sesuai bidangnya agar tidak terjadi kesalahan yang tidak diinginkan.
3. Variabel daya tanggap (*responsiveness*) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena selama responden tidak memiliki permintaan, keluhan, masalah dan kesulitan (dalam kondisi darurat) yang mengharuskan petugas merespon pelanggan dengan cepat dan tanggap.

4. Variabel jaminan (*assurance*) memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena pelanggan yang datang ke klinik menginginkan rasa aman dan terhindar dari bahaya.
5. Variabel empati (*empathy*) memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena empati adalah bentuk perhatian, motivasi dukungan emosional agar pasien cepat sembuh akan membuat pelanggan merasa dihargai dan penting serta memberikan kenyamanan kepada pelanggan.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disampaikan pada bab sebelumnya, terdapat beberapa saran yang peneliti sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Variabel *tangible* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Maka peningkatan pelayanan dari dimensi *tangible* dapat dipertimbangkan dan lebih melakukan peningkatan pada pelayanannya.
2. Variabel *reliability* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Maka pelayanan dari dimensi *reliability* dapat ditingkatkan kualitas SDM nya dan dipertahankan kualitas pelayanannya dengan memperhatikan harapan pelanggan.
3. Variabel *responsiveness* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Maka peningkatan pelayanan dari dimensi *responsiveness* dapat diperhatikan ketika terjadi kondisi darurat yang mengharuskan

pemberian pelayanan dengan cepat dan tanggap dalam mengatasi keluhan pasien.

4. Variabel *assurance* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Maka pelayanan dari dimensi *assurance* dapat dilakukan peningkatan pada pemberian rasa aman dan rasa percaya terhadap pelanggan.
5. Variabel *empathy* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Maka pelayanan dari dimensi *empathy* dengan pemberian perhatian, motivasi dan dukungan emosional dapat dipertahankan kualitas pelayanannya terhadap pelanggan.

C. KETERBATASAN PENELITIAN

Meskipun penelitian telah dilakukan dengan sebaik-baiknya, namun tentunya masih terdapat keterbatasan dan kelemahan pada penelitian ini, yaitu:

1. Peneliti tidak dapat mengontrol keadaan fisik maupun psikis responden apakah dalam keadaan sehat dan berkenan untuk mengisi kuesioner yang diberikan.
2. Peneliti tidak melakukan wawancara secara mendalam kepada responden