

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka kesimpulan yang didapatkan pada penelitian ini adalah:

1. Berdasarkan hasil penghitungan variabel persepsi terdapat berbagai respon menunjukkan adanya respon positif terlihat dari skor responden yang konsisten dan menunjukkan interpretasi skor 83,42% “sangat tinggi”. Dan kualitas pelayanan jasa Nu Kids Therapy mendapatkan afirmasi positif dari pelanggan. Terlihat dari hasil penghitungan dimensi kualitas pelayanan responden memberikan hasil yang positif dan menunjukkan interpretasi skor 81,33% “sangat tinggi”.
2. Dari keseluruhan pernyataan yang diberikan kepada konsumen melalui kuesioner menunjukkan rasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan Nu Kids Therapy. Karena karyawan/terapis peduli, ramah, sopan dalam penyampaian hasil terapi yang mudah dimengerti oleh konsumen serta fasilitas yang cukup lengkap yang diberikan kepada konsumen.

5.2 Saran

Dari pembahasan dan kesimpulan diatas penulis menyarankan:

1. Dari keseluruhan dimensi persepsi dan dimensi pelayanan jasa yang sudah diterapkan pada Nu Kids Therapy sudah sangat baik. Namun Nu kids Therapy masih bisa meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen/pasien yang lebih tinggi. Sehingga tidak hanya tercipta pelayanan yang baik namun dapat membuat loyalitas pelanggan menjadi lebih banyak.
2. Nu Kids Therapy bisa memberi batasan waktu terapi ditambahkan agar bisa membuat para konsumen merasa puas dengan hasil terapi.