

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari perhitungan persentase 5 dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dapat disimpulkan bahwa:

1. Dimensi *tangible* memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan persentase sebesar 84,57% dan interpretasi skor Sangat Puas
2. Dimensi *reability* memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan persentase sebesar 84,04% dan interpretasi skor Sangat Puas
3. Dimensi *responsiveness* memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan persentase sebesar 84,40% dan interpretasi skor Sangat Puas
4. Dimensi *assurance* memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan persentase sebesar 85,98% dan interpretasi skor Sangat Puas
5. Dimensi *empahty* memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan persentase sebesar 83,59% dan interpretasi skor Sangat Puas
6. Variabel kepuasan pelanggan memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan persentase sebesar 81,87% dan interpretasi skor Sangat Puas

6.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan pembahasan yang telah di teliti, maka saran yang dapat penulis berikan yaitu:

1. Pada dimensi *emphaty*, Klinik Zhafir bisa mengoptimalkan kualitas pelayanan dengan memberikan kemudahan dalam menghubungi klinik dengan aktif dalam sosial media seperti *Whatsapp business*, *Facebook advertising*, dan *Instagram business*. Agar masyarakat lebih mudah mengakses dan mengenal lebih dekat dengan Klinik Zhafir.
2. Pada variabel kepuasan pelanggan, Klinik Zhafir dapat mengoptimalkan kepuasan pelanggan dengan cara memberikan kenyamanan saat berada diruang tunggu. Misalnya, memberikan media baca seperti buku

kesehatan, brosur dan lain-lain. Agar pasien maupun tamu yang menunggu tidak bosan berada di ruang tunggu

3. Klinik Zhafir secara keseluruhan mampu memberikan pelayanan yang sangat baik kepada para pelanggan sehingga tercipta kepuasan pelanggan. Klinik Zhafir harus konsisten dalam mempertahankan kualitas pelayanan pada tingkatan terbaik dalam menjaga kepuasan pelanggan.

