

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Dari hasil analisa yang dilakukan pada penelitian ini dari bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada klinik kresna antara lain : keamanan kendaraan yang di parkir dengan nilai gap (-0,197), sehingga kendaraan konsumen tidak terparkir dengan baik, proses pelayanan yang diberikan maksimal dengan nilai (-0,045), sehingga penanganan yang diberikan tidak maksimal, kesabaran dan kesungguhan dalam menangani pasien dengan nilai (-0,043)
2. Pelayanan yang diberikan oleh pihak klinik kresna belum memuaskan para konsumennya, hal ini ditunjukkan oleh nilai gap yang dihasilkan untuk tiap atribut, lebih dari 50% dari limabelas atribut yang ada menghasilkan angka negative, sedangkan dari hasil perhitungan total keseluruhan dari dimensi yang ada hasilnya menunjukkan nilai (-0,28), hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan secara menyeluruh belum memenuhi harapan konsumen.
3. Langkah perbaikan yang perlu untuk segera di perbaiki oleh menejemen klinik Kresna antara lain;
  - a. Melakukan perbaikan pada tempat parkir kendaraan.
  - b. Merekrut karyawan untuk menjaga tempat parkir kendaraan para konsumen.
  - c. Melakukan training untuk memperdalam kemampuan para karyawan.
  - d. Membuat prosedur kerja baru dengan standar SOP yang lebih baik.
  - e.

#### **6.2 Saran**

Saran ini diberikan untuk untuk perbaikan kualitas pelayanan klinik Kresna berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, antara lain:

1. Dalam usaha perbaikan kualitas pelayanan hendaknya manajemen lebih untuk memprioritaskan pada atribut-atribut pelayanan yang mempunyai ranking tertinggi
2. Diharapkan pihak manajemen untuk bisa melakukan perbaikan secepatnya sesuai dengan keadaan perusahaan sekarang.
3. Pihak manajemen perlu untuk memberikan perhatian serius pada dimensi *Assurance*, *Tangibles* dan *Reliability* karena pada dimensi ini terdapat nilai gap yang besar.