

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dijelaskan pada bab sebelumnya, peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis dinyatakan memiliki hasil yang baik dengan memperoleh nilai 4,06 untuk *reliability* (keandalan), nilai 4,03 untuk *assurance* (jaminan), nilai 4,06 untuk *tangible* (bukti fisik), nilai 4,03 untuk *empathy* (perhatian), dan 4,09 untuk *responsiveness* (daya tanggap).
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Mutiara Medical Service berdasarkan variabel kualitas pelayanan dengan ada atau tidaknya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan dijelaskan sebagai berikut.
  - a. Diketahui jika variabel kualitas pelayanan secara simultan (bersama-sama) tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan memperoleh nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dibandingkan  $F_{tabel}$  yaitu memperoleh nilai  $2,699 > 2,61$ .
  - b. Diketahui pada dimensi *responsiveness* yang menyatakan bahwa secara parsial (sendiri-sendiri) terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan memperoleh nilai paling tinggi diantara dimensi lainnya yaitu  $2,414 > 1,833$  yang berarti nilai  $T_{hitung}$  lebih besar dibandingkan dengan  $T_{tabel}$ .

## 5.2 Saran

Agar PT Mutiara Medical Service dapat lebih meningkatkan kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa tenaga medis, maka perusahaan perlu melakukan beberapa hal sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai kepuasan pelanggan, nilai terendah terdapat pada kemampuan tenaga medis dalam menangani kasus *emergency* dengan cepat dan tepat, maka diperlukan adanya penambahan jumlah tenaga medis sehingga tidak akan terjadi kekurangan yang menyebabkan tidak dapat dilakukannya penanganan tersebut.
2. Dalam hal daya tanggap (*responsiveness*) tenaga medis memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pelanggan. Namun, diperlukan adanya peningkatan kembali dalam kemampuan menangani kasus *emergency* dengan cepat dan tepat, sehingga kasus-kasus serupa dapat terlaksana dengan baik.
3. Jaminan (*assurance*) yang diberikan, tenaga medis perlu melakukan peningkatan dalam hal kemampuan memberikan pelayanan yang dapat menunjang kelancaran aktivitas kerja pelanggan.
4. Perhatian (*empathy*) yang diberikan tenaga medis perlu adanya peningkatan dalam hal jalinan komunikasi antara tenaga medis dengan tim lain di *site* sehingga hubungan kedua belah pihak dapat terjalin dengan baik.
5. Keandalan (*reliability*) dari tenaga medis perlu adanya peningkatan dalam hal memberikan informasi mengenai penggunaan obat-obatan dengan akurat sehingga pada proses penggunaannya dapat meminimalisir resiko terjadinya kesalahan yang akan merugikan seluruh pihak.
6. Bukti fisik (*tangible*) yang ditunjukkan tenaga medis perlu adanya peningkatan akan kesadaran dalam menjaga penampilan agar tetap rapi, bersih, dan menarik sehingga dengan adanya bukti fisik tersebut dapat menjadi cerminan bahwa tenaga medis bekerja secara profesional dan sesuai dengan standar perusahaan.