

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini akan dibahas kesimpulan yang merupakan jawaban dari rumusan masalah pada penelitian ini. Selain itu bab ini juga akan membahas saran untuk penelitian selanjutnya.

#### **V.1 Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Mutu pelayanan dari Klinik Pratama Medika Antapani 1 dapat dilihat berdasarkan nilai *Average of Customer Satisfaction (ACS)* yang dapat dilihat pada Tabel III.7. Nilai ACS untuk setiap atribut hampir semua memiliki nilai positif kecuali atribut A2, A4, A5, dan A6 yang berarti jika dilihat secara keseluruhan pelanggan yang ada sudah merasa puas.
2. Perbaikan diprioritaskan pada atribut yang terletak pada Kuadran I. atribut-atribut tersebut adalah obat-obatan yang lengkap (A2), toilet, ruang pemeriksaan, dan ruang tunggu yang bersih (A3), fasilitas ruang tunggu yang nyaman (A4), dokter datang tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan (A5), proses pendaftaran yang cepat (A13), dan tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan (A14).
3. Terdapat enam usulan perbaikan yang diberikan untuk Klinik Pratama Medika Antapani yang dibagi menjadi dua jenis usulan yang telah ditentukan, usulan tersebut yaitu usulan jangka pendek dan usulan jangka panjang. Berikut adalah usulan-usulan yang diberikan kepada Klinik Pratama Medika Antapani 1.

Usulan jangka pendek:

- a. Menambah stok obat-obatan yang tersedia.
- b. Penambahan personel petugas kebersihan.(1 personel)
- c. Pemberian surat peringatan dengan hukuman yang bervariasi.

Usulan jangka panjang:

- a. Desain dan pembuatan ruang tunggu bagian luar yang lebih bagus dengan memperhatikan kebutuhan pelanggan serta fasilitas pendukung.
- b. Penambahan pos di bagian pendaftaran
- c. Pengkajian ulang birokrasi dan proses yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan.

## **V.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat saran untuk penelitian selanjutnya dan pihak Klinik Pratama Medika Antapani 1. Saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Saran untuk penelitian selanjutnya adalah melakukan perbandingan mutu layanan dengan klinik pratama lainnya
2. Saran untuk Klinik Pratama Medika Antapani 1 diharapkan dapat mengimplementasikan usulan perbaikan yang sudah diberikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Buttle, F. (1995). *SERVQUAL: review, critique, research agenda*. European Journal of Marketing. 30(1), 8-32. Diunduh dari <https://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/03090569610105762>
- Hair, Jr., et al. (2010). *Multivariate Data Analysis, 7th edition*. USA: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi 13*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, R. & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*. 64(1). Diunduh dari [https://www.researchgate.net/profile/Valarie\\_Zeithaml/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple-Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Valarie_Zeithaml/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf)
- Sekaran, U. (2000). *Research Methods for Business 3rd edition*. USA: John Wiley & Sons, Inc.
- Singarimbun, M. & Effendi, S. (1989). *Metode Penelitian Survei*, Edisi Revisi. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono, D.R. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa, Edisi pertama*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Tontini, G. & Picolo, J. D. (2010) *Improvement Gap Analysis, Managing Service Quality*. 20(6), 565-584. Diunduh dari [https://www.researchgate.net/publication/235250947\\_Improvement\\_gap\\_analysis](https://www.researchgate.net/publication/235250947_Improvement_gap_analysis)

- Tontini, G., Picolo, J. D., & Silveira, A. (2014). *Which Incremental Innovations Should We Offer? Comparing Importance-Performance Analysis with Improvement Gap Analysis*. *Journal of Total Quality Management & Bussiness*. 25, 705-719. Diunduh dari [https://www.researchgate.net/profile/Gerson\\_Tontini/publication/264090352\\_Which\\_incremental\\_innovations\\_should\\_we\\_offer\\_Comparing\\_importance-performance\\_analysis\\_with\\_improvement-gaps\\_analysis/links/53e225140cf24f90ff65be8a/Which-incremental-innovations-should-we-offer-Comparing-importance-performance-analysis-with-improvement-gaps-analysis.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Gerson_Tontini/publication/264090352_Which_incremental_innovations_should_we_offer_Comparing_importance-performance_analysis_with_improvement-gaps_analysis/links/53e225140cf24f90ff65be8a/Which-incremental-innovations-should-we-offer-Comparing-importance-performance-analysis-with-improvement-gaps-analysis.pdf)
- Yulitania, C.C. & Nainggolan, M. (2015) *Usulan Perbaikan Mutu Layanan Puskesmas Ciumbuleuit Kota Bandung. Seminar Nasional dan Workshop Pemodelan dan Perancangan Sistem*. Bandung: UNPAR PRESS
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York : The Free Press.