

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari data analisis penelitian dengan judul pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada Klinik Pratama Keluarga, maka dapat diperoleh kesimpulan berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Klinik Pratama Keluarga. Hal ini dapat diketahui dari hasil-hasil yang sudah di uji pada variabel kualitas pelayanan yang dilakukan secara uji t parsial dan nilai signifikan.
2. Persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Klinik Pratama Keluarga. Hal ini dapat diketahui dari hasil-hasil yang sudah di uji pada variabel persepsi harga yang dilakukan secara uji t parsial dan nilai signifikan.
3. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Klinik Pratama Keluarga. Hal ini dapat diketahui dari hasil-hasil yang sudah di uji pada variabel lokasi yang dilakukan secara uji t parsial dan nilai signifikan.

Pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada Klinik Pratama Keluarga. Dapat dilihat pada hasil koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa pengaruh variabel kualitas pelayanan, persepsi harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan. Jika semakin tinggi nilai maka semakin baik. Dengan hasil demikian bisa disimpulkan variabel independen yaitu kualitas pelayanan, persepsi harga dan lokasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan pada variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dengan ini penulis mengemukakan saran yang dapat dipertimbangkan yaitu :

1. Bagi Perusahaan

- 1) Hal yang perlu diperhatikan kembali oleh perusahaan dari segi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Klinik Pratama Keluarga yaitu perlu meningkatkan atau mempertahankan kualitas pelayanannya dengan melakukan pelatihan karyawan, implementasi prosedur standar yang lebih baik dan penerapan umpan balik pelanggan untuk perbaikan berkelanjutan. Karena Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan

pelanggan dan pada akhirnya dapat membantu membangun citra merek yang positif dan meningkatkan loyalitas pelanggan Klinik Pratama Keluarga.

- 2) Hal yang perlu diperhatikan kembali oleh perusahaan dari segi persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pada Klinik Pratama Keluarga yaitu perusahaan perlu mempertimbangkan kembali harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produk yang didapatkan oleh pelanggan, sehingga konsumen merasa puas dengan harga pada Klinik Pratama Keluarga dan klinik perlu berkomunikasi secara efektif dengan pelanggan mengenai nilai yang mereka terima dari layanan yang disediakan dengan harga yang mereka bayarkan. Ini dapat dilakukan melalui strategi penetapan harga yang transparan dan komunikasi yang jelas tentang manfaat dan kualitas layanan pada Klinik Pratama Keluarga.
- 3) Hal yang perlu diperhatikan kembali oleh perusahaan dari segi lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada Klinik Pratama Keluarga yaitu perusahaan perlu evaluasi ulang lokasi klinik pratama keluarga dapat membantu dalam memastikan aksesibilitas yang optimal bagi pelanggan klinik. Jika diperlukan, pertimbangkan untuk memperluas atau memindahkan klinik ke lokasi yang lebih strategis bagi pelanggan. Karena lokasi yang tepat dan mudah dijangkau akan membuat pelanggan merasa puas.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Karena keterbatasan yang dimiliki oleh penulis, maka diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk dapat menyempurnakan penelitian ini, dengan menggunakan faktor-faktor serta variabel yang berbeda dalam determinan kepuasan pelanggan. Selain itu, dapat juga menggunakan lokasi yang berbeda dalam penelitiannya.