

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan penjelasan dari bab sebelumnya, serta pembahasan yang disertai dengan teori dan konsep yang mendukung mengenai penelitian ini yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan, Fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada Pelanggan *Medical Check Up* Medicare Klinik Jakarta” berupa analisis data dari pembahasan yang telah dilakukan maka didapat kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan Hasil penelitian dan hasil uji menunjukkan bahwa variabel independen kualitas pelayanan (X1) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan (Y) pada pelanggan *Medical Check Up* Medicare Klinik Jakarta hal ini didasari pada Uji Hipotesis dan rata-rata setiap indikator Analisis Deskriptif.
2. Berdasarkan Hasil penelitian dan hasil uji menunjukkan bahwa variabel independen Fasilitas (X2) memberikan pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan (Y) pada pelanggan *Medical Check Up* Medicare Klinik Jakarta hal ini didasari pada Uji Hipotesis dan rata-rata setiap indikator Analisis Deskriptif.
3. Berdasarkan Hasil penelitian dan hasil uji menunjukkan bahwa variabel independen lokasi (X3) tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan (Y) pada pelanggan *Medical Check Up* Medicare Klinik Jakarta hal ini didasari pada Uji Hipotesis dan rata-rata setiap indikator Analisis Deskriptif.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan serta kesimpulan yang telah dijabarkan diatas, maka penulis akan memberikan saran dengan bertujuan untuk mengatasi kekurangan yang terjadi dan memberikan manfaat serta dapat dijadikan sebagai bahan masukan pada pelanggan Medical *Check Up* Medicare Klinik Jakarta

1. Berdasarkan hasil penelitian pada variabel independen yaitu Kualitas pelayanan yang sudah dilakukan Medicare Klinik Jakarta sudah terlihat baik dan harus dipertahankan, dan dari data analisis deskriptif Medicare Klinik Jakarta harus fokus pada indikator jaminan untuk meningkatkan Kualitas pelayanan yang lebih baik lagi kedepannya sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Berdasarkan hasil penelitian pada variabel independen yaitu Fasilitas yang sudah dilakukan oleh Medicare Klinik Jakarta sudah terlihat baik dan harus dipertahankan, dan dari data analisis deskriptif Medicare Klinik Jakarta harus fokus pada indikator desain eksterior untuk meningkatkan fasilitas yang lebih baik lagi kedepannya sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Berdasarkan hasil penelitian Lokasi tidak menunjukkan pengaruh positif dan signifikan yang dapat memperkuat ataupun memperlemah kepuasan pelanggan pada Medicare Klinik Jakarta. Dapat diartikan bahwa lokasi perlu mendapatkan perhatian lebih agar faktor tersebut dapat menunjang dan meningkatkan kepuasan pelanggan, berdasarkan dari hasil analisis deskriptif mean terendah ada pada indikator akses tempat parkir maka saran dari penulis baiknya lebih memperhatikan lagi untuk kedepannya, terutama pada akses tempat parkir.