

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan dibahas dalam bab sebelumnya maka dalam Bab V ini akan dibahas mengenai kesimpulan dan saran sebagai hasil akhir dari penelitian ini

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan dengan judul “ANALISIS *DAMPAK SERVICE PERFORMANCE* DAN KEPUASAN SEBAGAI *MODERATING VARIABLE* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN ERHA CLINIC CABANG CIMANUK BANDUNG” maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh variabel *service performance* (kinerja pelayanan) terhadap loyalitas pelanggan Erha Clinic cabang Cimanuk Bandung. Hal ini menandakan bahwa dengan memberikan fasilitas pelayanan yang memadai, memberikan perhatian kepada pelanggan, memberikan respon yang cepat, kenyamanan perawatan yang baik akan berdampak pada peningkatan loyalitas pelanggan.
2. Interaksi antara *service performance* (kinerja pelayanan) dan kepuasan konsumen sebagai *moderating variable* lebih menjelaskan varian loyalitas pelanggan Erha Clinic cabang Cimanuk Bandung. Hal ini menandakan dengan semakin baik tingkat *service performance* (kinerja pelayanan) dan

semakin terpenuhinya kepuasan pelanggan, maka semakin tinggi loyalitas pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penulis dapat memberikan ide atau masukan kepada perusahaan jasa Erha Clinic, yaitu:

1. Karyawan dianjurkan untuk tetap memperhatikan dan mengoptimalkan pelayanan kepada pelanggan, hendaknya pihak perusahaan memberikan sanksi bagi mereka yang melanggar ketentuan pelayanan, kecepatan waktu dalam pelayanan yang sangat memengaruhi pelayanan sehingga pihak perusahaan tentukan standar waktu pelayanan, seperti ketepatan, kecepatan dalam memberikan penjelasan. Maka rekomendasi yang diajukan agar diadakan *training* yang berkaitan dengan peningkatan *skill* karyawan.
2. Selain kecepatan pelayanan, tanggapan, dan keramahan sangat diutamakan, rekomendasi perusahaan hendaknya mengadakan *training* kepada karyawan berupa *training* yang bersifat peningkatan motivasi kerja.
3. Tetap menjaga hubungan yang terbina dengan baik kepada para pelanggan dengan tetap memfokuskan komitmen karyawannya agar tetap memperhatikan dan meningkatkan jalinan komunikasi yang baik dengan pelanggan dalam setiap keluhan yang dirasakan pelanggan.
4. Tetap memperhatikan setiap biaya transaksi yang menjadi konsekuensi dalam memanfaatkan jasa klinik agar sepadan dengan layanan yang

diterima pelanggan dengan selalu mengadakan evaluasi secara berkelanjutan terhadap harga biaya-biaya serta kualitas layanan kepada pelanggan dengan selalu memperhatikan tingkat persaingan yang ada.

5. Selalu melaksanakan layanan-layanan yang dijanjikan tepat waktu dan dapat diandalkan.
6. Direkomendasikan kepada para karyawan agar tetap menjaga citra perusahaan yang baik dalam melaksanakan pelayanan kepada pelanggan hal tersebut dapat dilihat dari fasilitas yang lengkap, ruangan yang bersih dan penampilan yang rapi serta penjelasan pegawai Erha Clinic yang tepat dalam mengatasi permasalahan pelanggan.