

## **BAB 6**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya maka diperoleh kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Faktor yang dianggap penting oleh konsumen klinik dr.R.Saragih,Sp.S, yaitu :

- Kualitas terapi yang diberikan dalam meringankan gejala penyakit
- Kualitas obat yang diberikan dalam meringankan gejala penyakit
- Kualitas peralatan yang digunakan
- Keragaman jenis terapi (*stroke*, radang sendi)
- Kesesuaian tarif terhadap kualitas layanan yang diberikan
- Kewajaran tarif dibandingkan dengan pesaing
- Ketenangan kondisi disekitar klinik
- Kemudahan akses transportasi umum
- Frekuensi penyuluhan kesehatan berkala secara gratis yang ditawarkan
- Frekuensi promosi melalui media elektronik (radio)
- Frekuensi promosi melalui media cetak (koran, selebaran)
- Kerapihan pegawai bagian pendaftaran
- Kerapihan asisten dokter
- Kerapihan pegawai kasir
- Keramahan pegawai bagian pendaftaran dalam melayani konsumen
- Keramahan asisten dokter dalam melayani konsumen
- Keramahan pegawai kasir dalam melayani konsumen
- Kesigapan pegawai bagian pendaftaran dalam melayani konsumen
- Kesigapan asisten dokter dalam melayani konsumen
- Kesigapan pegawai kasir dalam melayani konsumen

- Kemampuan komunikasi pegawai bagian pendaftaran
- Kemampuan komunikasi asisten dokter
- Kemampuan komunikasi pegawai kasir
- Pengetahuan pegawai bagian pendaftaran mengenai terapi
- Pengetahuan asisten dokter mengenai terapi
- Kesesuaian nomor antrian terhadap urutan pelayanan
- Kemudahan proses *booking* nomor antrian via telepon
- Kejelasan prosedur pelayanan (mulai dari pendaftaran hingga pembayaran)
- Ketepatan waktu dalam proses pelayanan (kesesuaian urutan pasien yang akan diterapi)
- Lama jam operasional dalam sehari
- Kualitas fasilitas penunjang (kursi dan kasur yang nyaman)
- Kenyamanan desain ruang perawatan
- Kapasitas area parkir yang tersedia
- Kebersihan ruang tunggu
- Sirkulasi udara ruang tunggu
- Kualitas pencahayaan ruang tunggu
- Kebersihan ruang perawatan
- Sirkulasi udara ruang perawatan
- Kualitas pencahayaan ruang perawatan
- Kebersihan toilet
- Sirkulasi udara toilet
- Kualitas pencahayaan toilet
- Variasi hiburan yang diberikan diruang tunggu (TV, koran)

2. Kinerja klinik dimata konsumen :

Kinerja klinik dimata konsumen sudah baik, hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata seluruh variabel yang ada yaitu bernilai 3.40 yang dimana 3 berarti baik dan dari rata-rata keseluruhan tersebut

dapat disimpulkan bahwa kinerja sudah dianggap baik oleh konsumen secara keseluruhan.

3. Tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa pengobatan yang diberikan oleh klinik dr.R.Saragih,Sp.S :

❖ Variabel yang dianggap puas oleh konsumen :

- Kejelasan prosedur pelayanan (mulai dari pendaftaran hingga pembayaran)
- Ketenangan kondisi disekitar klinik
- Kemudahan akses transportasi umum
- Frekuensi promosi melalui media elektronik (radio)
- Frekuensi promosi melalui media cetak (koran, selebaran)
- Kerapihan asisten dokter
- Kemampuan komunikasi pegawai kasir
- Kemudahan proses *booking* nomor antrian via telepon
- Kualitas fasilitas penunjang (kursi dan kasur yang nyaman)
- Kebersihan ruang perawatan
- Variasi hiburan yang diberikan diruang tunggu (TV, koran)

❖ Variabel yang dianggap tidak puas oleh konsumen :

- Kualitas terapi yang diberikan dalam meringankan gejala penyakit
- Kualitas obat yang diberikan dalam meringankan gejala penyakit
- Kualitas peralatan yang digunakan
- Keragaman jenis terapi (*stroke*, radang sendi)
- Kesesuaian tarif terhadap kualitas layanan yang diberikan
- Kewajaran tarif dibandingkan dengan pesaing
- Frekuensi penyuluhan kesehatan berkala secara gratis yang ditawarkan

- Kerapihan pegawai bagian pendaftaran
- Kerapihan pegawai kasir
- Keramahan pegawai bagian pendaftaran dalam melayani konsumen
- Keramahan asisten dokter dalam melayani konsumen
- Keramahan pegawai kasir dalam melayani konsumen
- Kesigapan pegawai bagian pendaftaran dalam melayani konsumen
- Kesigapan asisten dokter dalam melayani konsumen
- Kesigapan pegawai kasir dalam melayani konsumen
- Kemampuan komunikasi pegawai bagian pendaftaran
- Kemampuan komunikasi asisten dokter
- Pengetahuan pegawai bagian pendaftaran mengenai terapi
- Pengetahuan asisten dokter mengenai terapi
- Kesesuaian nomor antrian terhadap urutan pelayanan
- Ketepatan waktu dalam proses pelayanan (kesesuaian urutan pasien yang akan diterapi)
- Lama jam operasional dalam sehari
- Kenyamanan desain ruang perawatan
- Kapasitas area parkir yang tersedia
- Kebersihan ruang tunggu
- Sirkulasi udara ruang tunggu
- Kualitas pencahayaan ruang tunggu
- Sirkulasi udara ruang perawatan
- Kualitas pencahayaan ruang perawatan
- Kebersihan toilet
- Sirkulasi udara toilet
- Kualitas pencahayaan toilet

4. Loyalitas konsumen terhadap klinik dr.R.Saragih, Sp.S :

Loyalitas konsumen terhadap klinik dr.R.Saragih, Sp.S dapat dilihat dari nilai rata-rata kuesioner penelitian bagian III yang memiliki nilai 3.5. Dimana 3 berarti konsumen setuju untuk menggunakan jasa berobat di klinik dr.R.Saragih, Sp.S ini. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara rata-rata keseluruhan konsumen memiliki loyalitas yang tinggi.

5. Variabel yang mempengaruhi loyalitas konsumen, yaitu :

- Variabel 28 (Kejelasan prosedur pelayanan (mulai dari pendaftaran hingga pembayaran)
- Variabel 17 (Keramahan pegawai kasir dalam melayani konsumen)
- Variabel 14 (Kerapihan pegawai kasir)
- Variabel 25 (Pengetahuan asisten dokter mengenai terapi)

6. *Segmentation, Targeting* dan *Positioning* yang harus dilakukan oleh Klinik dr. R. Saragih, Sp.S, yaitu :

• *Segmentation*

Usia, tingkat pendidikan, penghasilan perbulan, tempat tinggal, faktor yang menyebabkan batal datang, dan asal informasi.

• *Targeting*

Berdasarkan tujuan dari penelitian ini yaitu untuk meneliti tingkat loyalitas konsumen terhadap klinik dr.R.Saragih,Sp.S. Maka berdasarkan *segmentation* yang telah ditentukan. Berikut adalah analisis pemilihan *targeting* klinik dr.R.Saragih,Sp.S yaitu :

- Usia : diatas 40 tahun.
- Tingkat pendidikan : SMA/SMK dan SMP
- Penhasilan perbulan : Rp. 2.500.000 ≤ Gaji < Rp. 7.000.000 dan Rp. 7.000.000 ≤ Gaji < Rp. 10.000.000
- Tempat tinggal : Pangkalpinang
- Faktor yang menyebabkan batal datang : cuaca hujan

- Asal informasi : teman/keluarga dan media elektronik

- Positioning

*Positioning* adalah upaya untuk menciptakan citra produk dan hal yang ingin diberikan kepada pasarnya serta mudah diingat oleh konsumen. Oleh karena itu, klinik dr.R.Saragih,Sp.S memposisikan dirinya sebagai klinik yang memberikan harga sesuai dengan pelayanan serta pengetahuan yang didapat. Hal ini dapat diwujudkan dengan memberikan pelayanan terapi yang baik, penggunaan fasilitas yang nyaman, serta pegawai yang memiliki pengetahuan yang baik agar konsumen yang datang dapat mendapatkan informasi yang berguna. Agar *Positioning* klinik klinik dr.R.Saragih,Sp.S ini menjadi lebih melekat dalam benak konsumennya, klinik dapat merancang sebuah *tagline* yang berisi “Jelas, Nyaman, dan Mudah!”. *Tagline* tersebut diambil dari variabel yang memiliki hubungan tinggi dengan loyalitas konsumen terhadap klinik ini.

7. Usulan perbaikan yang dapat diberikan kepada klinik dr.R.Saragih,Sp.S agar dapat meningkatkan loyalitas konsumen, yaitu :

- Memberikan pengarahan kepada pegawai dan membuat buku panduan jelas mengenai terapi akupuntur di klinik ini.
- Menyediakan sebuah komputer dikasir yang dapat digunakan oleh konsumen untuk menilai karyawan
- Memberikan poster berisikan langkah jelas proses yang harus dilakukan dalam berobat di klinik
- Memberikan seragam kepada seluruh karyawan
- Membuat jadwal tetap kegiatan penyuluhan bulanan
- Menyewa atau membeli lahan kosong yang letaknya tidak jauh dari klinik
- Mengikuti perkembangan alat akupuntur terbaru dan terbaik yang digunakan sekarang

- Memberikan sebuah *exhaust fan* toilet
- Menerapkan sistem antrian digital seperti di bank yang memiliki layar
- Mengevaluasi harga yang diberikan
- Memberikan poster larangan karyawan untuk menonton TV ataupun bermain *gadget*
- Menggunakan kipas angin konvensional pada ruang tunggu
- Mengganti lampu dengan menggunakan lampu *Light Emitting Diode (LED)*
- Memberikan penjadwalan pembersihan klinik secara berkala
- Bekerja sama dengan para ahli desain interior dalam memberikan konsep klinik akupunktur yang nyaman
- Menggunakan obat-obatan terbaik yang harganya sesuai dengan kualitas obat yang didapat
- Memberikan sebuah poster dalam ruang perawatan agar dapat menjadi motivasi dokter
- Menerapkan sistem antrian digital seperti di bank yang memiliki layar
- Menambahkan variasi jenis terapi seperti terapi untuk mengatasi obesitas dan anti penuaan
- Pegawai tidak diperkenankan menggunakan bahasa daerah akan tetapi harus menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar
- Menambahkan kapasitas listrik agar AC yang dimiliki dapat digunakan
- Memberikan telepon khusus untuk kegiatan di klinik
- Selalu menutup pintu ruang perawatan

## 6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian serta usulan yang didapatkan. Peneliti akan memberikan saran dengan tujuan untuk meningkatkan loyalitas konsumen klinik dr.R.Saragih,Sp.S dan juga sebagai bahan pertimbangan penelitian yang lebih baik lagi yaitu sebagai berikut :

1. Sebaiknya klinik dr.R.Saragih,Sp.S mempertimbangkan usulan yang telah dibuat penulis untuk meningkatkan loyalitas konsumen.
2. Menambah variabel penelitian dan memperluas sampel penelitian.
3. Pemilihan sampel sebaiknya lebih difokuskan kepada konsumen yang tidak loyal.
4. Keterbatasan hasil penelitian ini adalah tidak mempertimbangkan pesaing.

