## **BAB V**

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

## 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian teori, hasil penelitian, dan pengujian analisis regresi linier sederhana yang dilaksanakan mengenai pengaruh *Service Quality* terhadap Loyalitas pada Pasien Program *One Stop Service* DF Clinic Cabang Leumah Neundeut Bandung dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1. Gambaran service quality dapat dilihat dari dimensi-dimensinya yang terdiri dari tangible (bukti langsung), emphaty (kemudahan), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), dan assurance (jaminan) berada dalam kategori tinggi. Yang tertinggi terdapat pada dimensi reliability dengan jumlah skor 580 dan skor terendah terdapat pada dimensi tangible dengan jumlah 527. Hal ini menunjukan bahwa service quality telah dilaksanakan dengan baik oleh DF Clinic terutama pada dimensi reliability dalam menciptakan loyalitas dimana DF Clinic sudah memberikan perawatan sesuai dengan kebutuhan pasiennya.
- 2. Gambaran dari loyalitas dapat dijelaskan melalui repetition (pembelian ulang), purchase across product line and service (pembelian antar lini produk jasa), refers to other (perekomendasian ke pihak lain), dan immunity (kekebalan) yang merupakan dimensi yang mempengaruhi dalam pembentukan loyalitas. Refers to other (perekomendasian ke pihak lain) dinilai paling tinggi dengan total skor 2744 untuk variabel loyalitas dimana loyalitas dapat membantu perusahaan. Skor terendah berada pada dimensi immunity dengan total skor 2701. Salah satunya berkaitan dengan referensi kepada orang lain. Sehingga dengan adanya pasien yang loyal terhadap perusahaan secara tidak langsung mereka

114

menceritakan kepada orang lain untuk menggunakan klinik kecantikan

yang mereka pakai. Hal ini pula yang akan membentuk loyalitas yang

kuat.

3. Service quality memiliki pengaruh yang positif terhadap loyalitas pasien

DF Clinic dengan tingkat korelasi kuat sebesar 42,4%. Hal ini

menunjukkan bahwa semakin tinggi service quality maka akan semakin

tinggi pula loyalitas pasien DF Clinic Bandung.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis merekomendasikan beberapa

hal mengenai service quality yang dapat meningkatkan loyalitas, yaitu:

1. Penerapan service quality yang telah dilakukan DF Clinic secara

menyeluruh memiliki pengaruh yang signifikan dan dikategorikan baik

pengaruhnya terhadap tingkat loyalitas, tetapi ada beberapa yang dirasa

masih kurang yaitu:

a. Perlu di tingkatkan mengenai responsiveness (daya tanggap) dalam

hal memberikan perhatian kepada pasien. Dengan memberikan

ketepatan waktu pelayanan, kecepatan penanganan perawatan, dan

mendengar serta mengatasi keluhan dengan baik sehingga pasien

akan lebih merasa diperhatikan.

o. Masih ada responden yang memberikan jawaban mencoba

menggunakan klinik kecantikan lain apabila memberikan kelebihan.

Hal ini tentu saja dapat mengurangi loyalitas pasien terhadap DF

Clinic karena mereka masih membandingkan dengan klinik

kecantikan lain yang memberikan kelebihan.

Dwianti Indriani, 2013

Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Pasien DF Clinic Bandung (Survei pada Pasien

115

Berdasarkan temuan tersebut, maka penulis merekomendasikan DF

Clinic untuk memberikan *service quality* dan memahami keinginan pasien

dengan baik, sehingga pasien tidak akan beralih ataupun mencoba klinik

kecantikan lain.

2. Upaya untuk meningkatkan minat beli konsumen terbukti mampu

mempengaruhi pasien untuk tetap melakukan perawatan di DF Clinic.

Untuk meningkatkan loyalitas pasien diperlukan suatu usaha klinik

kecantikan untuk lebih meyakinkan kembali kepada pasien akan

perawatan-perawatan yang tersedia, misalnya dengan memberikan

potongan harga, promo perawatan baru, ataupun testimonial dari pasien

yang telah mencoba perawatan agar pasien lain merasa lebih yakin dan

percaya dengan hasil yang diperoleh setelah melakukan perawatan, dan

mereka pun akan merasakan manfaat yang sama dan akhirnya akan

meningkatkan loyalitas.

3. Hasil penelitian menyatakan bahwa service quality pada DF Clinic

berpengaruh secara positif dalam meningkatkan loyalitas. Ini terlihat dari

besarnya skor yang dimiliki setiap dimensi dari service quality yang

dilakukan oleh DF Clinic tinggi, oleh karena itu penulis

merekomendasikan agar perusahaan tetap menjaga, mempertahankan

dan meningkatkan kembali pelayanan melalui service quality dengan

inovasi-inovasi baru dan memperhatikan kebutuhan pasien agar dapat

meningkatkan loyalitas. Sebagai bahan rekomendasi bagi perusahaan

dalam melakukan service quality untuk mendapatkan pasien baru,

sebaiknya dalam service quality terutama dimensi tangible (bukti

langsung) yang berhubungan dengan peralatan lebih diperhatikan. Oleh

Dwianti Indriani, 2013

karena itu membutuhkan peralatan yang lebih modern agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Rendahnya nilai indikator rata-rata pada peralatan yang digunakan DF Clinic disebabkan oleh harga peralatan yang relatif mahal. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi dasar untuk dilakukannya penelitian lain mengenai *service quality* tetapi dengan indikator serta objek yang berbeda.

