

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang analisis kepuasan pelanggan aplikasi Halodoc dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa terdapat 16 atribut kualitas layanan dengan nilai gap negatif. Dari perhitungan tersebut didapatkan bahwa kualitas pelayanan pada aplikasi Halodoc berdasarkan nilai persepsi sebesar 3,57; nilai harapan atribut sebesar 4,25 dan rata-rata gap (atribut) sebesar -0,68. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas layanan yang diperoleh belum memenuhi harapan yang diinginkan pelanggan, karena nilai gap kurang dari nol atau bernilai negatif.
2. Berikut usulan perbaikan atribut-atribut pelayanan yang belum memuaskan:
 - Layanan aplikasi Halodoc 24 jam *non-stop* dengan banyak pilihan dokter yang tersedia.
 - Memberikan penawaran yang menarik seperti diskon konsultasi dengan dokter.
 - Memberikan resep obat yang mudah ditemukan di apotik mana saja.
 - Proses konsultasi yang lebih mudah dan cepat tanpa menunggu terlalu lama.
 - Dokter Halodoc lebih ramah lagi dalam melayani pasien.
 - Dokter merespons lebih detail mengenai penyebab penyakit pasien.

- *Mengupgrade* tampilan aplikasi Halodoc menjadi lebih mudah dan menarik.
- Memberikan penawaran yang menarik seperti banyak gratis ongkir dalam pembelian obat dan vitamin
- Transaksi pembayaran Halodoc lebih bervariasi dengan menggunakan *e-wallet* lebih banyak atau metode pembayaran lainnya.
- Dokter merespons lebih detail mengenai diagnose penyakit pasien.
- Proses *refund* saldo dengan lebih mudah dan cepat.
- Melindungi informasi dan data diri pasien Halodoc dengan meningkatkan infrastruktur keamanan *cyber* yang baik.
- Menambahkan kontak layanan darurat Halodoc.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan di atas, maka dapat disarankan sebagai berikut:

1. Perusahaan disarankan untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan agar dapat bersaing dengan pelayanan jasa serupa serta mempertahankan loyalitas pelanggan.
2. Perusahaan disarankan untuk mendengarkan masukan-masukan dari pasien yang telah menggunakan layanan jasa Halodoc untuk meningkatkan kualitasnya.