

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan mengenai "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada RKD *Clinic* Jakarta Timur" dengan menggunakan SPSS Statistics (2026), dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara simultan, dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles* (X1), *reliability* (X2), dan *empathy* (X3) terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan RKD *Clinic* Jakarta Timur. Hal ini mengindikasikan bahwa kombinasi antara bukti fisik yang memadai, keandalan pelayanan yang konsisten, serta empati tenaga medis secara bersama-sama menjadi faktor penentu yang kuat dalam membentuk kepuasan pelanggan RKD *Clinic* Jakarta Timur.
2. Secara parsial, *tangibles* (X1) tidak berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan RKD *Clinic* Jakarta Timur. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun kondisi fasilitas fisik, kelengkapan peralatan, dan penampilan karyawan telah dinilai baik oleh pelanggan, aspek tersebut belum menjadi faktor penentu utama yang secara langsung mendorong peningkatan kepuasan pelanggan, sehingga peningkatan pada dimensi bukti fisik saja belum cukup untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan secara berarti.

3. Secara parsial, *reliability* (X2) terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan RKD *Clinic* Jakarta Timur dan merupakan variabel dengan pengaruh paling dominan di antara ketiga dimensi yang diteliti. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin andal, akurat, dan konsisten pelayanan yang diberikan klinik mulai dari diagnosis, penanganan keluhan kesehatan, hingga kesesuaian pelayanan dengan yang dijanjikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan RKD *Clinic* Jakarta Timur.
4. Secara parsial, *empathy* (X3) terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan RKD *Clinic* Jakarta Timur. Hal ini mengindikasikan bahwa kemudahan komunikasi, perhatian personal, dan pemahaman tenaga medis terhadap kebutuhan pelanggan dinilai baik oleh konsumen. Semakin tinggi empati yang ditunjukkan dalam pelayanan, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan pelanggan RKD *Clinic* Jakarta Timur.

5.2 Saran

Berlandaskan hasil studi dan analisis yang telah dilakukan, berikut adalah beberapa saran yang bisa disampaikan oleh peneliti:

1. Bagi Perusahaan

Dari hasil mean yang didapatkan, terdapat beberapa item pernyataan yang perlu mendapat perhatian lebih dari pihak manajemen RKD *Clinic* Jakarta Timur. Terkait variabel *tangibles*, manajemen disarankan untuk meningkatkan Peralatan medis, mengingat item tersebut memiliki nilai mean terendah pada dimensi ini. Terkait variabel *reliability*, manajemen disarankan untuk menjaga kepercayaan bagi setiap pelanggan, mengingat item ini memiliki nilai mean terendah, sehingga masih terdapat ruang yang perlu ditingkatkan agar keandalan pelayanan dirasakan merata oleh seluruh pelanggan. Terkait variabel *empathy*, manajemen disarankan untuk melatih komunikasi agar dengan mudah di mengerti oleh pelanggan, mengingat item tersebut memiliki nilai mean terendah. Selanjutnya, mengingat *reliability* merupakan variabel yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pelanggan, pihak manajemen disarankan untuk menjadikan peningkatan keandalan pelayanan, khususnya konsistensi standar penanganan pasien, sebagai prioritas utama dalam strategi operasional klinik, tanpa mengesampingkan perbaikan pada aspek bukti fisik dan empati pelayan. Dengan adanya perbaikan secara menyeluruh pada ketiga dimensi kualitas pelayanan tersebut, diharapkan RKD *Clinic* Jakarta Timur mampu menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih

berkesan sehingga mendorong tingkat kepuasan yang lebih tinggi serta loyalitas jangka panjang dari pelanggan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi para peneliti yang akan melanjutkan kajian pada topik serupa, disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan menambahkan variabel-variabel lain di luar *tangibles*, *reliability*, dan *empathy*, seperti *responsiveness*, *assurance*, kualitas fasilitas kesehatan, kepercayaan pelanggan, maupun citra klinik. Penambahan variabel tersebut diharapkan dapat memperkaya penelitian sekaligus memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pelanggan pada industri klinik kesehatan dan kecantikan. Selain itu, peneliti selanjutnya juga disarankan untuk memperluas populasi penelitian dengan melibatkan lebih banyak klinik sejenis di wilayah Jakarta maupun kota lain agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan secara lebih luas dan memberikan kontribusi yang lebih signifikan bagi pengembangan ilmu manajemen pemasaran jasa kesehatan.