

BAB VI

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka penelitian ini dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan (X) memperoleh nilai mean sebesar 37,36 dengan standar deviasi sebesar 4,383. Mengacu pada pengelompokkan kategorisasi variabel nilai mean kualitas pelayanan (X) masuk ke dalam kategori “cukup tinggi” yaitu berada pada skor $60,20 \leq X < 66,70$. Hal tersebut menunjukkan kualitas pelayanan (jasa) yang dijalankan perusahaan pada konsumen di Klinik Bekam Ibu Hartini Desa Ploso, Kecamatan Mojo, Kabupaten Kediri tergolong “cukup tinggi”.
2. Variabel kepuasan konsumen (Y) memperoleh nilai mean sebesar 63,45 dengan standar deviasi sebesar 6,504. Mengacu pada pengelompokkan kategorisasi variabel nilai mean kepuasan konsumen (Y) masuk ke dalam kategori “cukup tinggi” yaitu berada pada skor $35,17 \leq X < 39,55$. Hal tersebut menunjukkan kepuasan pelayanan (jasa) yang didapatkan konsumen di Klinik Bekam Ibu Hartini Desa Ploso, Kecamatan Mojo, Kabupaten Kediri tergolong “cukup tinggi”.
3. Penelitian ini dilakukan dengan pengujian uji korelasi *pearson correlation* menunjukkan hasil sebesar 0,687. Hasil nilai tersebut termasuk dalam kategori “kuat” nilai 0,60 – 0,79 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan konsumen

(Y). Selanjutnya, dilakukan analisis uji regresi sederhana yang hasilnya menunjukkan bahwa hasil pengujian tersebut memiliki pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan konsumen (Y). Hal tersebut dapat dibuktikan dengan besarnya koefisien regresi sebesar 0,463 yang berarti apabila terjadi penambahan satu-satuan (1%) pada kualitas pelayanan (X), maka nilai kepuasan konsumen (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,463. Berdasarkan pengujian hipotesis uji T, nilai t hitung sebesar 10,794 dengan t tabel sebesar 1,978 dengan hasil nilai signifikansi sebesar 0,000. Hal tersebut menunjukkan bahwa $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($10,794 > 1,978$) dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga variabel kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Klinik Bekam Ibu Hartini di Desa Ploso, Kecamatan Mojo, Kabupaten Kediri. Selain itu, berdasarkan pengujian koefisien determinasi (R^2) diperoleh hasil R square sebesar 0,473 yang artinya kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 47,3% dan sisanya 52,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini seperti faktor harga, kualitas produk, biaya, dan emosional.

B. Saran

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti, maka peneliti ingin menyampaikan beberapa saran yang sekiranya dapat dijadikan masukan bagi pihak-pihak terkait, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Klinik Bekam Ibu Hartini Desa Ploso, Kecamatan Mojo, Kabupaten Kediri

Peneliti memiliki beberapa saran atau masukan bagi Klinik Bekam

Ibu Hartini Desa Ploso, Kecamatan Mojo, Kabupaten Kediri untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya secara konsisten baik dari segi kebersihan tempat, ketepatan waktu pelayanan, keterampilan terapis, serta sikap ramah dan empati terhadap konsumen. Selain itu, juga dapat mempertimbangkan penggunaan teknologi media sosial yang lebih luas untuk menjangkau masyarakat yang lebih luas agar tertarik menggunakan jasa layanan di Klinik Bekam Ibu Hartini Desa Ploso, Kecamatan Mojo, Kabupaten Kediri.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti memiliki beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai masukan bagi peneliti selanjutnya seperti mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, seperti kualitas produk, harga, biaya, dan emosional atau hal lainnya dari Klinik Bekam Ibu Hartini Desa Ploso, Kecamatan Mojo, Kabupaten Kediri. Selain itu, peneliti juga dapat memperluas objek wilayah penelitian lainnya agar bisa mendapatkan hasil yang lebih representatif dan komprehensif.