

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dengan mengacu pada rumusan masalah dalam penelitian ini dan data yang terkumpul, maka peneliti menyusun beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan klinik hewan asa kota kediri termasuk dalam kategori sangat baik. Hasil ini berdasarkan frekuensi kumulatif terbesar pada tabel 4.12 dengan hasil 74,4%. Hal ini sesuai dengan hasil awal observasi yang menunjukkan bahwa klinik hewan asa memberikan pelayanan yang sangat baik. Mengacu pada ajaran agama islam bahwa, hendaknya memberikan pelayanan yang baik, karena pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap usaha yang dijalankan. Sebagaimana firman Alloh SWT, dalam surah Al-Baqoroh ayat 267.
2. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan klinik hewan asa kota kediri termasuk dalam kategori puas. Hal ini berdasarkan tabel 4.13 dengan frekuensi kumulatif sebesar 100% .
3. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada klinik hewn asa kota kediri. Hal ini berdasarkan tabel 4.20 dengan hasil uji

nilai  $t = 41,172$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka hasil ini menunjukkan adanya pengaruh yang nyata (signifikan) variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Sehingga  $H_a$  yang berbunyi “Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan klinik hewan asa kota kediri. Sedangkan dari hasil analisis determinasi dalam regresi linier sederhana dapat diketahui bahwa besarnya kontribusi pengaruh kualitas pelayanan sebesar 83% terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan 17% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain diluar penelitian ini. Variabel lain tersebut menurut Rambat Lupiyoadi terdapat lima faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan diantaranya yaitu, kualitas produk, harga, emosional dan biaya.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti ingin menyampaikan beberapa saran yang sekiranya dapat dijadikan masukan, yakni sebagai berikut:

### **1. Bagi Klinik Hewan Asa Kota Kediri**

Untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan, hendaknya pihak Klinik menyediakan lahan parkir kendaraan yang cukup luas, agar saat terjadi penumpukan pelanggan yang datang mereka tidak susah payah memarkir kendaraan di seberang jalan yang cukup membahayakan ketika mau menyeberang karena tidak adanya tukang parkir, dan juga untuk penambahan kursi penunggu yang seharusnya juga disediakan

diluar ruangan agar tidak terjadi penumpukan pelanggan di dalam Klinik, hal ini diharapkan lebih diperhatikan untuk menjaga prosedur kesehatan ditengah kondisi pandemi saat ini.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk memperdalam pengetahuan dan menambah khasanah keilmuan, perlu dilakukannya penelitian lanjutan , mengingat hasil dari penelitian ini bahwa 83% kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sedangkan sisanya 17% dipengaruhi variabel lain. Sebagaimana masih terdapat variabel-variabel lain untuk diteliti, maka untuk penelitian selanjutnya sebaiknya mencari variabel-variabel lain tersebut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan diluar variabel kualitas pelayanan.