

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesiimpulan**

Berdasarkan penelitian gambaran kepuasan pelayanan konsumen CV. MDD Syadella Mandiri dari hasil kuisisioner yang dibagikan kepada 12 orang responden yang menggunakan Google Form, dari 5 dimensi pelayanan diperoleh hasil skor rata-rata dimensi kehandalan 88,91% dimensi ketanggapan 90% ,dimensi keyakinan 87%, dimensi empati 89%, dimensi fisik berwujud 85 %. Sehingga diambil kesimpulan bahwa konsumen merasa sangat puas terhadap pelayanan alat kesehatan dengan nilai rata-rata dari seluruh dimensi sebesar 87,98%.

#### **5.2 Saran**

##### **5.2.1 Bagi Institusi**

5.2.1.1 Perusahaan melakukan keterampilan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sehingga dapat meningkatkan penjualan dan pendapatan untuk perusahaan.

5.2.1.2 Perusahaan melakukan evaluasi tentang kepuasan pelanggan secara terus menerus agar dapat mengevaluasi kinerja perusahaan.

##### **5.2.2 Bagi Konsumen**

Konsumen lebih terbuka dalam memberikan keterangan atau saran tentang pelayanan yang selama ini terjalin guna mempermudah kerjasama yang menguntungkan kedua belah pihak.

##### **5.2.3 Bagi peneliti**

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai kepuasan pelanggan.