

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian ini, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi pelayanan yang dilakukan Klinik Pratama Paus Medika dalam meningkatkan kepuasan konsumen dari tahun ke tahun tidak ada perubahan maupun peningkatan dan sejauh ini sudah baik, yaitu dari dimensi *tangibility* (bukti fisik), *realibility* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (perhatian). Namun ada beberapa strategi pelayanan yang mengalami penurunan ataupun kurang maksimal yaitu dalam hal fasilitas yang kurang memadai, alat medis dan obat-obatan yang kurang lengkap, serta kurangnya kedisiplinan waktu para karyawan Klinik Pratama Paus Medika, yang tentunya ini akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan pendapatan klinik.
2. Tangapan konsumen atas pelayanan yang dilakukan karyawan klinik secara umum memuaskan, namun ada beberapa strategi pelayanan yang dinilai kurang memuaskan, diantaranya pada dimensi *tangibility* (bukti fisik) yaitu fasilitas yang kurang lengkap mengalami penurunan seperti kursi ruang tunggu yang kurang nyaman, serta alat medis dan obat-obatan yang kurang lengkap. Kemudian pada dimensi *realibility* karyawan Klinik Pratama Paus Medika dinilai kurang disiplin waktu dalam melayani kebutuhan pasien sehingga pasien harus menunggu lama untuk

mendapatkan pelayanan. Sedangkan jawaban responden pada dimensi *responsiveness* (tanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (perhatian) dinilai baik dan memuaskan.

3. Dalam pandangan Ekonomi Syariah, strategi pelayanan yang dilakukan Klinik Pratama Paus Medika dalam meningkatkan kepuasan konsumen belum sepenuhnya sesuai dengan Ekonomi Syariah, ini disebabkan karena dalam memberikan pelayanan ada beberapa yang kurang memuaskan konsumen yaitu pada dimensi *tangibility* (bukti fisik) dan *reability* (keandalan). Pada dimensi *tangibility* dapat dilihat Klinik Pratama Paus Medika kurang memberikan fasilitas yang memuaskan bagi para konsumen. Kemudian pada dimensi *reability* karyawan Klinik Pratama Paus Medika kurang menerapkan kedisiplinan waktu yang sudah ditetapkan atau dijanjikan kepada konsumen, sehingga terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien yang mengakibatkan penurunan pendapatan bagi pemilik klinik.

B. Saran

1. Bagi pimpinan Klinik Pratama Paus Medika agar dapat meningkatkan fasilitas yang disediakan untuk kebutuhan konsumen (pasien) dan meningkatkan kedisiplinan waktu para karyawan demi terciptanya kenyamanan dan kepuasan konsumen yang maksimal sehingga konsumen tetap setia menjadi pelanggan setia Klinik Pratama Paus Medika.
2. Bagi karyawan Klinik Pratama Paus Medika diharapkan untuk selalu disiplin dalam bekerja, lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepada konsumen dan tetap memberikan pelayanan yang sesuai dengan syariat Islam. Sebab dengan meningkatkan strategi pelayanan akan meningkatkan jumlah konsumen dan memberikan pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu bentuk ibadah kepada Allah.

3. Bagi mahasiswa, penulis menaruh harapan dan menyarankan agar penelitian ini tidak sampai disini saja, melainkan penulis berharap semoga banyak lagi ilmuan-ilmuan yang melanjutkan penelitian ini khususnya mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan. Mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri juga bagi pembaca sebagai penambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta dapat berguna sebagai referensi untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.