

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab terdahulu, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Cara menangani pelanggan yang mengeluh yaitu antara lain diperlakukan dengan serius, diperlakukan dengan penuh hormat, tindak lanjut masalah dengan segera, memberikan kompensasi atau ganti rugi atas masalah yang terjadi, mejernihkan masalah sehingga tidak akan terulang kembali, dan yang terpenting adalah mendengarkan masalah yang dikeluhkan oleh pelanggan
2. Suatu manajemen komplain yang efektif dalam menangani sebuah komplain dari pelanggan, organisasi harus memperhatikan dimensi yang harus terpenuhi agar penanganan tersebut berhasil. dimensi – dimensi yang harus terpenuhi saat menangani komplain antara lain yaitu : *Commitment* (Komit/janji), *Fairness* (adil), *Visibility* (Jelas), dan *Responsiveness* (Kecepatan).
3. Penanganan keluhan akan menimbulkan kepuasan pada pelanggan sehingga pelanggan akan berfikir ulang apabila akan melakukan keluhan secara tidak baik kepada rumah sakit. Rumah sakit harus mampu memperbaiki kualitas dan mutu layanan yang diterapkan dengan baik,

karena jika pelanggan merasa tidak puas atas barang dan jasa yang diberikan rumah sakit, secara tidak langsung pelanggan mengeluh tentang layanan tersebut.

## **5.2 Saran**

1. Dalam mengatasi keluhan yang disampaikan oleh pelanggan, hendaknya rumah sakit dapat memberikan media yang tepat untuk menyalurkan kritik dan saran untuk para pelanggan yang mengalami kekecewaan. Beberapa media yang bisa digunakan oleh rumah sakit adalah seperti kotak kritik dan saran, blanko keluhan pelanggan, layanan suara konsumen bebas pulsa atau petugas *customer service*. Rumah sakit dapat mengelola keluhan pelanggan dan membuat sebuah solusi perbaikan dan perubahan agar dinilai semakin bermutu oleh pelanggan.
2. Dapat dijadikan sebagai salah satu strategi rumah sakit untuk meningkatkan serta mempertahankan pelanggan dan diharapkan mampu memenuhi harapan pelanggan sehingga akan menciptakan kepuasan rumah sakit terlebih menghadapi pelanggan yang sedang mengeluh. Agar terjalin hubungan yang kuat dengan pelanggan, caranya adalah dengan keterbukaan dan komunikasi, baik untuk hal yang baik maupun berupa keluhan. Sebuah sistem manajemen keluhan yang disusun dengan tepat dan efektif oleh suatu rumah sakit, akan memudahkan rumah sakit untuk memaksimalkan tingkat kepuasan pelanggan.