

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Terdapat perbedaan tingkat kepuasan pelanggan jasa konsultasi dokter melalui aplikasi Halodoc yang signifikan antara generasi X dan generasi Y. Generasi Y memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi dibandingkan generasi X.
2. Terdapat perbedaan tingkat kepuasan pelanggan jasa konsultasi dokter melalui aplikasi Halodoc antara jenis kelamin laki-laki dan perempuan, dimana tingkat kepuasan jenis kelamin perempuan lebih tinggi dibandingkan laki-laki.
3. Terdapat perbedaan tingkat kepuasan pelanggan jasa konsultasi dokter melalui aplikasi Halodoc antara pelanggan dengan frekuensi penggunaan aplikasi 1 kali dan penggunaan lebih dari 1 kali, dimana tingkat kepuasan pelanggan dengan frekuensi lebih dari 1 kali lebih tinggi dibandingkan pengguna aplikasi 1 kali.
4. Tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan pelanggan jasa konsultasi dokter melalui aplikasi Halodoc pada pelanggan dengan latar pendidikan terakhir, baik berlatar pendidikan SLTA/ sederajat maupun diploma/sarjana.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, beberapa saran dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Manajemen Aplikasi Halodoc

Bagi pihak manajemen aplikasi Halodoc, berdasarkan hasil penelitian ini yaitu terdapat perbedaan tingkat kepuasan pelanggan antar generasi, dimana generasi X lebih merasa tidak puas dibandingkan generasi Y. Sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, aplikasi Halodoc senantiasa memberikan kemudahan dalam konsultasi di aplikasi dan dapat memberikan pelayanan dan tampilan aplikasi yang lebih *user friendly* bagi semua rentang usia, dimana aplikasi Halodoc dapat digunakan oleh semua generasi usia. Pihak manajemen Halodoc juga dapat lebih sering membuka ruang untuk menerima kritik dan masukan serta menindaklanjuti ulasan yang sudah diberikan pelanggan di *google play store/apps store* untuk terus menjaga tingkat kepuasan pelanggan setianya.

2. Bagi Pengguna Aplikasi Halodoc

Bagi pengguna aplikasi Halodoc untuk dapat menggunakan aplikasi dengan bijak, memanfaatkan kemudahan konsultasi dan tebus resep yang diberikan Halodoc namun tetap memperhatikan kondisi kesehatan sesungguhnya saat konsultasi dengan dokter secara *online*. Pelanggan Halodoc juga dapat memberikan ulasan mengenai layanan, kualitas pelayanan dan fasilitas yang disediakan Halodoc melalui kolom *review* pada *apps store/google play store*

agar pihak manajemen aplikasi Halodoc terus menjaga kualitas pelayanan sehingga tingkat kepuasan pelanggan tetap terjaga.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian serupa dapat mengembangkan penelitian ini dengan melakukan penelitian ke generasi lainnya misalnya generasi Z yang sudah pernah menggunakan aplikasi Halodoc yang sudah terpapar dan beradaptasi dengan canggihnya teknologi serta berada di usia dewasa awal. Peneliti selanjutnya juga dapat mengembangkan penelitian ini dengan membandingkan tingkat kepuasan pelanggan jika dibandingkan dengan kualitas layanan atau produk, dan juga membandingkan berdasarkan karakteristik-karakteristik pelanggan dengan jumlah subjek yang lebih setara.