

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

1. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen dan ketepatan penyampaiannya sesuai dengan harapan konsumen (Amrizal, et al., 2014). Kualitas pelayanan (*service quality*) bisa diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka dapatkan dengan pelayananana sesungguhnya yang mereka harapkan terhadap suatu produk atau jasa. Menurut Kotler 2018, ada 5 tolak ukur dalam mengukur kualitas pelayanan yaitu *Reability, Tangibles, Responsiveness, Assurance dan Emphaty*.
2. kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas.
3. Hasil review artikel terkait secara keseluruhan membahas tentang hubungan kualitas pelayanan *antenatal care* (ANC) dengan kepuasan ibu hamil dimana kelima artikel menyebutkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan *antenatal care* (ANC)

#### **B. SARAN**

Pada penelitian selanjutnya diharapkan lebih banyak menggunakan artikel atau jurnal terkait untuk menambah wawasan dan hasil *literature review* ini diharapkan dapat menjadi acuan ataupun referensi bagi peneliti selanjutnya

mengenai kualitas pelayanan *antenatal care* (ANC) sehingga mampu mengevaluasi dan melakukan peningkatan kualitas pelayanan.