

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data CSI (Customer Satisfaction Index) dan NPS (Net Promoter Score) melalui aplikasi Klosa, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Aplikasi Klosa berhasil dikembangkan untuk mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan PT Kimia Farma Diagnostika secara otomatis. Berdasarkan data survei terhadap empat kelompok responden (pasien, dokter, perawat, dan petugas front office), diperoleh nilai Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 82,5% yang berada dalam kategori “Puas” (70–84%).
2. Hasil pengukuran Net Promoter Score (NPS) menunjukkan angka +45, yang berarti lebih banyak responden berada pada kategori *Promoters* (skor 9–10) dibandingkan *Detractors* (skor 0–6). Nilai ini menunjukkan tingkat loyalitas pelanggan yang baik dan kecenderungan tinggi untuk merekomendasikan layanan PT Kimia Farma Diagnostika kepada orang lain.
3. Dibandingkan proses manual sebelumnya, penggunaan aplikasi Klosa terbukti meningkatkan efisiensi waktu pengolahan data, meminimalkan kesalahan, serta menyajikan hasil dalam bentuk visualisasi grafik yang mempermudah manajemen dalam mengambil keputusan strategis untuk

peningkatan layanan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. PT Kimia Farma Diagnostika sebaiknya mengimplementasikan aplikasi Klosa di seluruh outlet untuk mendapatkan evaluasi menyeluruh dan berkesinambungan terkait kepuasan dan loyalitas pelanggan.
2. Perlu dilakukan pelatihan berkala bagi tenaga internal (dokter, perawat, dan petugas front office) dalam penggunaan aplikasi dan pemahaman hasil CSI serta NPS agar mampu menindaklanjuti area layanan yang masih perlu ditingkatkan.
3. Pada penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan fitur tambahan pada aplikasi seperti pemantauan tren CSI dan NPS dari waktu ke waktu, integrasi dengan sistem ERP perusahaan, serta analisis lanjutan (misalnya *text analytics* dari feedback pelanggan) agar hasil evaluasi semakin komprehensif.