

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Kampus Palembang, penulis menarik kesimpulan bahwa Uji t pada dimensi Bukti Fisik (X1)  $t_{hitung}$  sebesar 4.614, Keandalan (X2)  $t_{hitung}$  sebesar 2.442, Ketanggapan (X3)  $t_{hitung}$  sebesar 2.176, Jaminan (X4)  $t_{hitung}$  sebesar 3.270, dan Empati (X5)  $t_{hitung}$  2.429 maka secara parsial semua dimensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil perhitungan dari semua dimensi dapat diketahui bahwa dimensi variabel Bukti Fisik merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Kampus Palembang.

#### **5.2. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian maka penulis memberikan saran kepada pihak puskesmas untuk terus mempertahankan dan meningkatkan dimensi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kampus Palembang, agar para pasien tetap menggunakan pelayanan Kesehatan di Puskesmas tersebut. Jika pihak puskesmas mempertahankan kualitas pelayanan, pasien yang berobat akan memberikan rekomendasi atau informasi kepada calon pasien supaya tertarik untuk berobat di Puskesmas Kampus Palembang.