

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan dimensi kehandalan mempengaruhi kepuasan pasien karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar 3,175, kualitas pelayanan dimensi jaminan mempengaruhi kepuasan pasien karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar 2,485 dan kualitas pelayanan dimensi empati mempengaruhi kepuasan pasien karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar 3,104, kualitas pelayanan dimensi bukti langsung tidak mempengaruhi kepuasan pasien karena  $t_{hitung} < t_{tabel}$  sebesar 1,196, kualitas pelayanan dimensi ketanggapan tidak mempengaruhi kepuasan pasien karena  $t_{hitung} < t_{tabel}$  sebesar 0,668.
2. Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan dimensi kehandalan dengan mendapatkan  $t_{hitung}$  sebesar 3,175.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan saran untuk kualitas pelayanan sebagai berikut:

- a. Dimensi Bukti Langsung atau *Tangible* dan Ketanggapan atau *Responsiveness* adalah dimensi yang tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu diharapkan adanya pembenahan atau perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien terhadap dimensi *tangible* seperti Kerapian dan kenyamanan di puskesmas, kelengkapan sarana dan prasarana berobat di puskesmas kelayakan dan kebersihan toilet selalu terjaga dan dimensi

*responsiveness* seperti perawat/dokter selalu merespon dan tanggap dalam menangani keluhan pasien dan permasalahan pasien.

- b. Dimensi Kehandalan atau *reliability* mempunyai pengaruh terbesar atau memberikan pengaruh yang paling dominan, untuk itu sebaiknya pihak Puskesmas terus mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dengan lebih baik, supaya terciptanya kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pada semua dimensi.

