

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan jas terhadap kepuasan pelanggan pada Puskesmas Sematang Borang Palembang, dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Uji t terhadap dimensi Keandalan (X_2) dan Empati (X_5) t_{hitung} sebesar 2,334 dan 2,441 maka secara parsial dimensi Keandalan dan Empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. dari dua dimensi tersebut bahwa variabel dimensi Empati yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Sematang Borang Palembang
2. Uji t terhadap dimensi Bukti Fisik (X_1), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4) t_{hitung} sebesar 1,078, 0,697, 0,300 maka secara parsial dimensi tersebut tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Sematang Borang Palembang.

.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh dalam penelitian maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap kualitas pelayanan yang dapat diberikan oleh Puskesmas Sematang Borang Palembang, sebagai berikut:

1. Pada dimensi kehandalan dan dimensi Empati yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, maka Puskesmas harus mempertahankan dan menjaga segala macam bentuk pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Sematang Borang 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 Sematang Borang Palembang.

2. Bagi pelayanan jasa yang tidak pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pasien sebaiknya pelayanan dimensi Bukti Fisik, Daya Tanggap, Jaminan harus ditingkatkan dan diperbaiki lagi supaya pelayanan jasa yang dinilai masih kurang oleh para pasien pada Puskesmas Sematang Borang Palembang dapat menjadi relative lebih baik lagi.