

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang diperoleh penulis dalam melakukan penelitian, maka penulis menarik kesimpulan bahwa:

1. Pada variabel bukti fisik (*tangibles*) hasil $t_{hitung} 2,109 > t_{tabel} 1,986$ artinya terdapat pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien, pada variabel kehandalan (*reliability*) hasil $t_{hitung} 0,822 < t_{tabel} 1,986$ artinya tidak terdapat pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien, pada variabel daya tanggap (*responsiveness*) hasil $t_{hitung} -0,602 < t_{tabel} 1,986$ artinya tidak terdapat pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien, pada variabel jaminan (*assurance*) hasil $t_{hitung} 2,297 > t_{tabel} 1,986$ artinya terdapat pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien, dan pada variabel empati (*emphaty*) hasil $t_{hitung} 2,448 > t_{tabel} 1,986$ artinya terdapat pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien.
2. Terdapat pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan terhadap kepuasan pasien dapat diketahui dari nilai f_{tabel} dimana nilai f_{hitung} sebesar $49,269 > f_{tabel}$ sebesar $2,311$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa kelima variabel independen tersebut secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

5.2 Saran

Berdasarkan kegiatan penelitian yang dilakukan penulis, maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Puskesmas Pasar Prabumulih perlu mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik, jaminan dan empati yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, perlunya peningkatan terhadap setiap dimensi kualitas pelayanan hal ini sesuai dengan misi dari Puskesmas Pasar Prabumulih yaitu memberikan pelayanan yang prima kepada setiap pasien.
2. Puskesmas Pasar Prabumulih perlu memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya kepada pasien, kinerja yang diberikan Puskesmas harus sesuai dengan harapan pasien yang tercermin dari ketepatan waktu pelayanan, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan dan sikap simpatik yang tinggi. Hal tersebut diharapkan dapat menjadi salah satu hal yang mempengaruhi meningkatnya dimensi kehandalan dalam kualitas pelayanan.
3. Perlunya perbaikan sikap perilaku pegawai pada Puskesmas Pasar Prabumulih dalam merespon keluhan untuk melayani pasien secara sungguh-sungguh serta melakukan pelayanan secara cepat, efektif dan efisien. Hal tersebut diharapkan dapat menjadi satu hal yang mempengaruhi meningkatnya pengaruh dimensi daya tanggap dalam kualitas pelayanan.