

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Dari hasil analisis menunjukkan bahwa angka koefisien regresi variabel kehandalan (*reliability*) sebesar -0.104 Koefisien bernilai negatif dan signifikan, hal ini terbukti dari nilai signifikan yaitu  $0.044 < 0.05$ . Nilai negatif dari variabel kehandalan (*reliability*) menunjukkan bahwa peningkatan variabel kehandalan tidak akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.
2. Dari hasil analisis menunjukkan bahwa angka koefisien regresi variabel ketanggapan (*responsiveness*) sebesar 0.296. Koefisien bernilai positif dan signifikan. Nilai positif dari variabel ini menunjukkan semakin baik tingkat daya tanggap (*responsiveness*) maka akan semakin meningkat kepuasan pasien. Secara parsial variabel daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Palang. Hal ini terbukti dari nilai signifikan yaitu  $0.033 < 0.05$ , artinya kualitas pelayanan variabel keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
3. Dan hasil analisis menunjukkan bahwa angka koefisien regresi variabel jaminan (*assurance*) sebesar 0.043. Koefisien bernilai positif dan signifikan. Nilai positif dari variabel ini, menunjukkan semakin baik tingkat jaminan (*assurance*) maka akan diikuti dengan semakin meningkatnya kepuasan pasien. Secara parsial variabel jaminan

(*assurance*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Palang. Hal ini terbukti dari nilai signifikan yaitu  $0.024 < 0.05$ .

4. Dari hasil analisis menunjukkan bahwa angka koefisien regresi variabel empati (*empathy*) sebesar  $-0.058$ . Koefisien bernilai negatif dan signifikan, hal ini terbukti dari nilai signifikan yaitu  $0.004 < 0.05$ . Nilai negatif dari variabel empati (*empathy*) menunjukkan bahwa peningkatan variabel kehandalan tidak akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.
5. Dan hasil analisis menunjukkan bahwa angka koefisien regresi variabel jaminan (*assurance*) sebesar  $0.230$ . Koefisien bernilai positif dan signifikan. Nilai positif dari variabel ini, menunjukkan semakin baik tingkat bukti langsung (*tangible*) maka akan diikuti dengan semakin meningkatnya kepuasan pasien. Nilai signifikan ini menunjukkan bahwa jika terjadi peningkatan atau penurunan variabel bukti langsung (*tangible*) akan mempengaruhi kepuasan pasien. Secara parsial variabel bukti langsung (*tangible*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Palang. Hal ini terbukti dari nilai signifikan yaitu  $0.033 < 0.05$ .

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti mengemukakan saran kepada beberapa pihak yang berkepentingan atas manfaat yang diperoleh yaitu:

1. Bagi puskesmas

Hasil kesimpulan di atas menunjukkan bahwa mutu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Variabel independen terhadap kepuasan pasien menunjukkan bahwa berpengaruh secara signifikan. Hal ini dapat digunakan pihak manajemen puskesmas untuk selalu mengevaluasi dan meningkatkan mutu pelayanan guna meningkatkan kepuasan pasien.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Selain mutu pelayanan terutama kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*) masih banyak faktor lain yang tentu saja mempengaruhi kepuasan pasien dan juga lebih menarik untuk diteliti. Oleh karena itu, penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk mengembangkan penelitian lainnya guna mengetahui pengaruh-pengaruh yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien.