

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di UTD PMI Kota Surabaya mengenai kualitas pelayanan donor darah, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan donor darah belum bisa memenuhi harapan dari pendonor karena hasil perhitungan kualitas hasilnya masih dibawah 1 ($Q < 1$) yaitu sebesar 0.996, karena hasil mendekati 1 maka dapat dikatakan masih terdapat kesenjangan dan kualitas pelayanan donor darah di UTD belum baik dan bisa dikatakan belum memuaskan pendonor.
2. Dimensi *tangibles* atau bukti langsung memiliki nilai kualitas sebesar 1.006, karena nilai $Q \geq 1$ maka kualitas dimensi ini dapat dikatakan baik.
3. Dimensi *reliability* atau kehandalan memiliki nilai kualitas sebesar 0.982, karena hasil kurang dari 1 maka dapat dikatakan kualitas dimensi ini belum bisa memenuhi harapan pendonor, dan belum baik.
4. Dimensi *responsiveness* atau daya tanggap memiliki nilai kualitas sebesar 0.998, karena hasil kurang dari 1 maka dapat dikatakan kualitas dimensi ini belum bisa memenuhi harapan pendonor, dan belum baik.
5. Dimensi *assurance* atau jaminan memiliki nilai kualitas sebesar 0.997, karena hasil kurang dari 1 maka dapat dikatakan kualitas dimensi ini belum bisa memenuhi harapan pendonor, dan belum baik.

6. Dimensi *emphaty* atau empati memiliki nilai kualitas sebesar 1, karena nilai $Q \geq 1$ maka kualitas dimensi ini dapat dikatakan baik.

5.2 Saran

1. Saran untuk UTD PMI Kota Surabaya

Berdasarkan kesimpulan tersebut dapat diberikan saran kepada UTD PMI Kota Surabaya yaitu memperhatikan atribut-atribut yang hasilnya belum sesuai dengan harapan pendonor atau kurang dengan memprioritaskan permasalahan yang utama, seperti pemberian informasi mengenai donor darah. Selain itu, UTD PMI Kota Surabaya dapat mempertahankan atribut-atribut yang sudah sesuai dengan harapan atau memuaskan pendonor dan terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

2. Saran untuk penelitian selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya diberikan saran yaitu, menambah atribut-atribut pertanyaan untuk responden dan menggunakan metode lain dalam menentukan kualitas pelayanan.