

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

- a. Tingkat kepuasan berdasarkan variabel *tangible* menunjukkan angka 265,62 lebih dari nilai tabel 113,145, sehingga dapat disimpulkan ada hubungan secara signifikan kepuasan pasien dengan aspek *tangibles* di pendaftaran rawat jalan puskesmas Sumberpucung.
- b. Tingkat kepuasan berdasarkan variabel *reliability* menunjukkan angka 570,96 lebih dari nilai tabel 113,145, sehingga dapat disimpulkan ada hubungan secara signifikan kepuasan pasien dengan aspek *reliability* di pendaftaran rawat jalan puskesmas Sumberpucung.
- c. Tingkat kepuasan berdasarkan variabel *responsiveness* menunjukkan angka 831,25 lebih dari nilai tabel 113,145, sehingga dapat disimpulkan ada hubungan secara signifikan kepuasan pasien dengan aspek *responsiveness* di pendaftaran rawat jalan puskesmas Sumberpucung.
- d. Tingkat kepuasan berdasarkan variabel *assurance* menunjukkan angka 431,00 lebih dari nilai tabel 113,145, sehingga dapat disimpulkan ada hubungan secara signifikan kepuasan pasien dengan aspek *assurance* di pendaftaran rawat jalan puskesmas Sumberpucung.
- e. Tingkat kepuasan berdasarkan variabel *empathy* menunjukkan angka 343,51 lebih dari nilai tabel 113,145, sehingga dapat disimpulkan ada hubungan secara signifikan kepuasan pasien dengan aspek *empathy* di pendaftaran rawat jalan puskesmas Sumberpucung.

5.2 SARAN

a. Bagi Puskesmas

Disarankan agar Puskesmas Sumberpucung meningkatkan pelayanan pasien di tempat pendaftaran, dengan perhatian utama dalam aspek kemampuan petugas dengan memberikan pelatihan, penyuluhan untuk meningkatkan kemampuan petugas dalam pelayanan.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini misalnya dengan melihat faktor-faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan sebuah klinik atau rumah sakit, dapat menjadi referensi untuk mengerjakan tugas akhir tentang kualitas pelayanan terhadap tempat pendaftaran di masa depan nantinya.

c. Bagi peneliti

Diharapkan dapat mengembangkan ilmu dengan baik dan lebih cermat saat melakukan penelitian.

