

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan kepada permasalahan dan pertanyaan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dimana ditunjukkan oleh nilai koefisien sebesar 0,553. Nilai koefisien ini signifikan karena nilai $t_{hitung} 2,773 > t_{tabel}$ sebesar 1,65833. Artinya apabila bukti fisik meningkat sebesar satu satuan, maka kepuasan pasien 0,553 dalam setiap satuannya.
2. Empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dimana ditunjukkan oleh nilai koefisien sebesar 0,691. Nilai koefisien ini signifikan karena nilai $t_{hitung} 3,447 > t_{tabel}$ sebesar 1,65833. Artinya apabila empati meningkat sebesar satu satuan, maka kepuasan pasien 0,691 dalam setiap satuannya.
3. Kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dimana ditunjukkan oleh nilai koefisien sebesar 0,817. Nilai koefisien ini signifikan karena nilai $t_{hitung} 3,111 > t_{tabel}$ sebesar 1,65833. Artinya apabila kehandalan meningkat sebesar satu satuan, maka kepuasan pasien 0,817 dalam setiap satuannya.
4. Ketanggapan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dimana ditunjukkan oleh nilai koefisien sebesar 0,825. Nilai koefisien ini signifikan karena nilai $t_{hitung} 3,3 > t_{tabel}$ sebesar 1,65833. Artinya apabila

ketanggapan petugas meningkat sebesar satu satuan, maka kepuasan pasien 0,825 dalam setiap satuannya.

5. Jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dimana ditunjukkan oleh nilai koefisien sebesar 0,729. Nilai koefisien ini signifikan karena nilai t_{hitung} 3,375 > t_{tabel} sebesar 1,65833. Artinya apabila jaminan yang diberikan meningkat sebesar satu satuan, maka kepuasan pasien 0,729 dalam setiap satuannya.
6. Bukti fisik, empati, kehandalan, ketanggapan dan jaminan secara bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Dimana diperoleh nilai F_{hitung} 114,966 > F_{tabel} 2,29 dengan taraf signifikansi sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$. Hal ini berarti H_a diterima dan H_0 ditolak.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah penulis uraikan, maka untuk meningkatkan kepuasan pasien lebih baik untuk masa yang akan datang penulis menyarankan:

1. Untuk variabel kepuasan pasien yang perlu ditingkatkan yaitu :
 - a. Sebaiknya meningkatkan kedisiplinan petugas pelayanan
 - b. Berlaku adil untuk semua pasien dalam memberikan pelayanan di puskesmas
 - c. Tidak memandang golongan dan status sosial ketika melayani pasien
 - d. Lebih meningkatkan kepastian terhadap jadwal pelayanan
2. Untuk variabel bukti fisik yang perlu ditingkatkan yaitu :

- a. Kedisiplinan petugas pelayanan
 - b. Sebaiknya petugas puskesmas selalu datang tepat waktu
 - c. Menyesuaikan pelayanan dengan jam operasional yang telah ditetapkan
 - d. Lebih serius dalam memberikan pelayanan
3. Untuk variabel empati yang perlu ditingkatkan yaitu :
 - a. Sebaiknya petugas puskesmas meningkatkan keramahan dalam menanggapi dengan cepat keluhan pasien
 - b. Memberikan senyuman kepada seluruh pasien
 - c. Menyapa setiap pasien yang berobat ke puskesmas
 4. Untuk variabel kehandalan yang perlu ditingkatkan yaitu :
 - a. Sebaiknya petugas melayani pasien sesuai dengan prosedur dan waktu yang telah disepakati
 - b. Memberikan perawatan dan pengobatan yang disenangi oleh pasien
 5. Untuk variabel ketanggapan yang perlu ditingkatkan yaitu :
 - a. Sebaiknya petugas merespon dan melayani dengan cepat pasien yang datang ke puskesmas
 - b. Selalu menanyakan setiap keluhan pasien
 - c. Sebaiknya petugas puskesmas menerima semua pasien dan tidak membeda-bedakan dalam memberikan pengobatan
 6. Untuk variabel jaminan yang perlu ditingkatkan yaitu :

- a. Petugas lebih meningkatkan kemampuannya tentang penyakit atau keluhan yang diderita oleh pasien
- b. Memiliki keterampilan yang baik untuk menangani pasien dan keluhannya

7. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya dapat dijadikan rujukan dalam melakukan penelitian yang sejenis yang lebih mendalam di masa yang akan datang.