

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis dari 349 responden, sebanyak 93,70% atau 327 responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan resepsionis di Puskesmas Pagu menurut para pasien termasuk dalam kategori baik.
2. Berdasarkan hasil analisis dari 349 respondeen, sebanyak 93,99% atau 328 responden menyatakan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan resepsionis menurut pasien di Puskesmas Pagu termasuk dalam kategori tinggi.
3. Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berada pada rentang nilai antara 0,80-1,00 yang berarti hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien tergolong kuat dengan hasil sebesar 0,819. Dan berdasarkan hasil perhitungan uji t terhadap variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pasien, terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien yaitu sebesar 4,296 dengan nilai signifikan 0,000. Nilai  $R^2$  yaitu sebesar 0,670. Hal ini berarti 67% kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya sebesar 33% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang

tidak diteliti dalam penelitian ini seperti variabel kualitas produk, emosi, harga dan biaya.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti ingin menyampaikan beberapa saran yang sekiranya dapat dijadikan masukan, yakni sebagai berikut:

### **1. Bagi Puskesmas Pagu**

Berdasarkan penelitian ini dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Variabel kualitas pelayanan termasuk dalam kategori baik dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Maka, peneliti menyarankan kepada Puskesmas untuk terus menjaga kualitas pelayanan Puskesmas Pagu, sehingga pasien juga akan melakukan kunjungan berkali-kali di Puskesmas Pagu.

### **2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Bagi peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, karena pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 33%. Hal ini berarti masih terdapat variabel lain yang mungkin akan mempengaruhi kepuasan pasien. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian dengan mengambil sampel yang lebih banyak agar menghasilkan penelitian yang lebih baik.