

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian, berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diperoleh kesimpulan berikut ini:

1. Hasil skala likert menunjukkan bahwa kelima indikator dapat diketahui bahwa dimensi empathy memiliki skor tertinggi dengan rata-rata sebesar 429 dan dinilai sangat setuju oleh responden, sedangkan dari keempat indikator dapat diketahui bahwa pada kepuasan melalui dimensi Kepuasan Terhadap Mutu Layanan Kesehatan dengan jawaban tertinggi dengan skor rata-rata sebesar 436,5 dan dinilai sangat ssetuju oleh responden, Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tanggapan responden terhadap kepuasan dikategorikan sangat tinggi.
2. Hasil penelitian variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Puskesmas Olak Kemang. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai thitung variabel kualitas pelayanan  $>$  ttabel.

#### 5.2 Saran

Beberapa saran yang di tujukan bagi instansi terkait dalam menjalankan kegiatan pada suatu perusahaan, serta saran bagi peneliti dan akademis dengan maksud dapat meningkatkan penelitian khususnya di bidang manajemen pemasaran antara lain:

1. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahawa varibel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan.

Puskesmas Olak Kemang harus meningkatkan kepuasan pada dimensi kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan, dengan pernyataan, “Pasien Kurang mendapat manfaat dari layanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Olak Kemang”. Pada variabel kualitas pelayanan, Puskemas Olak Kemang harus meningkatkan dimensi *reliability* pada pernyataan, “Petugas Puskesmas Olak Kemang Kurang tepat dalam Melayani Pasien.

2. Untuk lebih memperdalam kajian dalam penelitian ini, diharapkan penelitian berikutnya menambah variabel lainya yang dianggap mempengaruhi variabel Kepuasan, menambah jumlah objek penelitian diantaranya tentang faktor emosional dan kemudahan, karena kedua variabel ini dianggap memiliki pengaruh terhadap kepuasan.

