

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara simultan dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik (X1), kehandalan (X2) dan Daya tanggap (X3), Jaminan (X4) dan Empati (X5) berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Ruteng Manggarai Nusa Tenggara Timur. Koefisien determinasi (*R square*) sebesar 0,977. Hal ini menunjukkan bahwa Bukti Langsung (X1), kehandalan (X2), Daya tanggap (X3), Jaminan (X4) dan Empati (X5) berpengaruh sebesar 97.7% terhadap kepuasan pasien. Sedangkan sisanya 2,3% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Persamaan regresinya yaitu: $Y = -1,655 + 0,314X_1 + 0,192X_2 + 0,220X_3 + 0,111X_4 + 0,039 X_5$. secara silmutan (bersama-sama) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Apabila Bukti Fisik (X1), kehandalan (X2), Daya tanggap(X3), Jaminan (X4) dan Empati (X5) yang dimiliki pasien meningkat maka akan diikuti peningkatan kepuasan pasien.
2. Secara parsial dimansi kualitas pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik (X1), kehandalan (X2), Daya tanggap (X3), Jaminan (X4) dan Empati (X5) terhadap kepuasan pasien Puskesmas Ruteng Manggarai Nusa Tenggara Timur sebagai berikut:

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

- a) Variabel Bukti Fisik (X1) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pasien dikarenakan nilai signifikan t sebesar $0,001 < 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima.
- b) Variabel Kehandalan (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pasien dikarenakan nilai signifikan t sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima.
- c) Variabel Daya tanggap (X3) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pasien dikarenakan nilai signifikan t sebesar $0,000 < \alpha 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima.
- d) Variabel Jaminan (X4) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pasien, dikarenakan nilai signifikan t sebesar $0,003 < 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima.
- e) Variabel Empati (X5) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pasien, dikarenakan nilai signifikan t sebesar $0,023 > 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima.
3. Variabel Bukti Fisik (X1) merupakan variabel dominan pada penelitian ini karena memiliki nilai beta yakni $0,460 > 0,314$ di bandingkan dengan variabel Kehandalan (X2), Daya Tamggap (X3), Jaminan (X4) dan Empati (X5) lebih dominan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas dapat dikemukakan saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya pimpinan Puskesmas Ruteng Manggarai Nusa Tenggara Timur lebih mempertahankan Bukti Fisik (X1), Kehandalan (X2), Daya

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

tanggap (X3), Jaminan (X4) dan Empati (X5) dapat meningkatkan kepuasan pasien.

2. Untuk peneliti selanjutnya yang akan meneliti dengan topik yang sama agar menambah jumlah variabel selain Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya tanggap (X3), Jaminan (X4) dan Empati (X5) dapat meningkatkan kepuasan pasien antara lain semangat kerja dan motivasi.



PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Dewi, Meutia, 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur, *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, Vol.5, No.2, November 2016 ISSN 2252-844X
- Irbantoro, Dolly, 2014, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Kota Batu, *Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM)*, ISSN: 1693: 5241
- Koler, Philip. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga.
- J Supranto, 2015, *Statistik Teori dan Aplikasi*, Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Marketing Management diterjemah*. Edisi 13 Jilid 1. Diahlihabahasakan oleh Bob Sabran. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 13. Jakarta. Erlangga.
- Kristanto, Jajat. 2011. *Manajemen Pemasaran Internasional*. Jakarta: Erlangga.
- Narimawati, Umi . 2014. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Agung Media.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Layanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Penerit Alfabeta.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Chandra. 2012. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. 2008. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Yulianti, Nona, 2015, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung, *e-Proceeding of Management* : Vol.2, No.2 Agustus 2015, ISSN : 2355-9357
- Zeithaml, Valeria & Marry Jo Bitner. 2006. *Service Marketing: Intesrating Customer Focus Across The Firm*. New York: Mc. GrawHill.
- Sugiyono. 2012 *metode penelitian kualitatif kuantitatif dan R&D*. Alfabeta Bandung.