

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pengolahan data yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel bukti langsung mempunyai pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan, hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien regresi sebesar 0,118 (11,8%) dan dari nilai signifikansi $0,190 > 0,05$. Variabel kehandalan mempunyai pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pasien, hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien regresi sebesar 0,151 (15,1%) dan dari nilai signifikansi $0,174 > 0,05$. Sedangkan variabel jaminan tidak berpengaruh positif dan juga tidak signifikan terhadap kepuasan pasien, hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien regresi sebesar -0,027 dan dari nilai signifikansi $0,796 > 0,05$. Variabel daya tanggap juga tidak berpengaruh positif dan juga tidak signifikan terhadap kepuasan pasien, hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien regresi sebesar -0,087 dan dari nilai signifikansi $0,363 > 0,05$. Variabel perhatian berpengaruh positif dan juga signifikan terhadap kepuasan pasien, hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien regresi sebesar 0,59 (59%) dan dari nilai signifikansi $0,000 > 0,05$.
2. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda maka dapat disimpulkan bahwa yang paling berpengaruh dominan terhadap variabel kepuasan pasien adalah variabel perhatian. Ini terlihat dari nilai koefisien regresi sebesar 0,118 dan nilai signifikansi sebesar 0,59 (59%).

5.2 Saran

Puskesmas Sentosa Baru Medan Perjuangan perlu meningkatkan kinerja kualitas jasa para petugasnya dalam aspek jaminan dan daya tanggap selama melaksanakan tugasnya, yaitu memberikan rasa aman dan terjaminnya pasien pada saat melakukan pengobatan, menumbuhkan rasa kepercayaan untuk cepat sembuh kepada pasien, memiliki pengalaman dan skill terlatih dalam melakukan pengobatan sehingga petugas puskesmas dapat cepat tanggap mampu mengatasi keluhan mengenai kondisi kesehatan pasiennya.

