

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

hasil penelitian pada BAB IV maka akan diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda dari variabel kemampuan, disiplin dan empati terhadap kepuasan pasien adalah sebagai berikut

$$Y = 0.125 X_1 + 0.119 X_2 + 0.445 X_3$$

Dari analisis regresi linier berganda, maka dapat dilihat bahwa yang tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen adalah variabel empati. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi (P Value) sebesar $0,004 > 0,05$ dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.445 (0.445 %). Pada variabel kemampuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi (P Value) sebesar $0,245 < 0,05$ dengan koefisien regresi sebesar 0,125 (1,25%). Pada variabel disiplin juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dari nilai signifikansi (P Value) sebesar $0,245 < 0,05$ dengan koefisien regresi sebesar 0,125 (1,25%).

2. Puskesmas Pejuang perlu meningkatkan aspek kemampuan kinerja pegawai Puskesmas, peralatan pendukung untuk melakukan pemeriksaan pasien, ruang tunggu yang disediakan oleh Puskesmas, penampilan dan kondisi setiap ruangan Puskesmas. Disiplin dalam bekerja dapat memberikan nilai yang baik dan pandangan baik terhadap kinerja agar dapat memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada setiap pasien dan memberikan tanggung jawab kepada kinerja pegawainya. memberikan pelayanan dengan baik dan benar sesuai dengan prosedur kerja

yang ditetapkan dalam memberikan pelayanan di Puskesmas selalu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Rasa aman dan terjaminnya pasien pada saat melakukan pengobatan atau perawatan, rapat menumbuhkan rasa kepercayaan untuk cepat sembuh kepada pasien, petugas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan dan mampu mengatasi keluhan dengan cepat mengenai kondisi kesehatan pasiennya. Empati pelayanan, keramahan yang sama tanpa memandang status pasien, dapat memberikan perhatian kepada setiap pasiennya, pengertian terhadap keluhan-keluhan pasiennya. Dalam memberikan pelayanan kepada pasien sehingga akan tercapai kepuasan dari pasien.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka diajukan beberapa saran:

1. Pihak Manajemen Puskesmas Pejuang Bekasi
 - A. Dalam manajemen dipuskesmas pejuang bekasi perlu meningkatkan kemampuan pegawai dalam menangani pasien dan dalam disiplin harus lebih ditingkatkan agar pegawai dapat mengikuti peraturan-peraturan yang telah dibuat oleh pihak puskesmas tersebut.
 - B. Untuk meningkatkan pelayanan bukan hanya dilihat dari modernnya fasilitas yang ada, tetapi fokus pada para pasien agar pasien merasakan kepuasan sehingga tercipta loyalitas terhadap Puskesmas.
2. Penelitian yang akan datang
 - A. Diharapkan penelitian yang akan datang, sampel yang digunakan lebih banyak sehingga hasil dari analisis dari penelitian yang didapatkan akan lebih akurat.
 - B. Melakukan penelitian dengan aspek yang sama dengan menambahkan variabel yang menyangkut aspek tersebut untuk

lebih mengetahui variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen, diluar variabel yang telah diteliti penulis.

