

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pengolahan data peneliti terhadap 50 orang responden, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada dimensi keandalan, 17 responden (34%) merasa sangat puas dan 32 responden (64%) merasa puas sehingga didapatkan total 98% pasien puas.
2. Pada dimensi ketanggapan, 8 responden (16%) merasa sangat puas dan 37 responden (24%) merasa puas sehingga didapatkan total 40% pasien puas.
3. Pada dimensi jaminan, 21 responden (42%) merasa sangat puas dan 29 responden (58%) merasa puas sehingga didapatkan total 100% pasien puas.
4. Pada dimensi kepedulian, 29 responden (58%) merasa sangat puas dan 19 responden (38%) merasa puas sehingga didapatkan total 96% pasien puas.
5. Pada dimensi Bukti langsung, 16 responden (32%) merasa sangat puas dan 32 responden (64%) merasa puas sehingga didapatkan total 80% pasien puas.

5.2. Saran

Untuk meningkatkan kualitas layanan agar lebih mempertahankan tingkat layanan yang memuaskan, pihak Puskesmas Dulalowo sebaiknya tetap mempertahankan kondisi seperti pada dimensi keandalan, dimensi ini memiliki tingkat kepuasan pelanggan terbesar dibanding dengan dimensi yang lain tetapi dimensi lain juga perlu diperhatikan agar lebih ditingkatkan pelayanannya.

Item-item yang masih kurang pelayanannya di masing-masing dimensi agar selalu diperhatikan dan ditingkatkan pelayanannya agar memuaskan pasien.