

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data yang sudah dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pasien UPT Puskesmas Benteng Riau.
2. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pasien UPT Puskesmas Benteng Riau.
3. Kualitas Pelayanan, dan Lokasi secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan pasien UPT Puskesmas Benteng Riau.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan yang sudah dilakukan, maka berikut ini adalah saran yang dapat peneliti berikan:

1. Bagi Perusahaan

- a. Berdasarkan data hasil penelitian, pertanyaan “Karyawan UPT Puskesmas Benteng Riau sudah berpengalaman pada bidangnya” memiliki mean paling kecil. Peneliti menyarankan UPT Puskesmas Benteng Riau untuk menyerap tenaga kerja atau tenaga medis yang sudah berpengalaman pada bidangnya untuk meyakinkan pasien dan lebih meningkatkan kepuasan pasien.

- b. Berdasarkan hasil dekripsi variabel lokasi, pertanyaan “Akses menuju ke UPT Puskesmas Benteng Riau sangat mudah”, memiliki jumlah mean paling kecil. Peneliti menyarankan supaya UPT Puskesmas Benteng Riau membuat suatu program seperti puskesmas *door to door* untuk menjangkau masyarakat yang kesulitan akses menuju puskesmas dan lebih meningkatkan lagi kepuasan pasien.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melengkapi dan mengembangkan keterbatasan yang ada dalam penelitian ini seperti melakukan penelitian dengan variabel lain seperti variabel gaya hidup, *word of mouth*, *brand image*, kepercayaan konsumen, dan memperluas populasi serta memperbanyak jumlah sampel agar hasil lebih menyeluruh.
- b. Peneliti selanjutnya diharapkan melakukan pengumpulan data primer dengan selain menggunakan survei / kuesioner juga bisa menggunakan wawancara klien untuk mengumpulkan informasi yang relevan dengan hasil analisis yang komprehensif.