

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya, hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pada Puskesmas Sukomulyo GKB. Semakin baik Kualitas Pelayanan yang dimiliki oleh Puskesmas maka keberhasilan Puskesmas akan semakin tinggi.
2. Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan, yang artinya variabel kepercayaan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan.
3. Kualitas Pelayanan yang dimediasi oleh Kepuasan terhadap *Word Of Mouth* (WOM) menunjukkan bahwa Kepuasan tidak mampu memediasi kualitas pelayanan terhadap *word of mouth*. Hal ini dikarenakan pasien tidak merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang ada di puskesmas.
4. Kepercayaan yang dimediasi oleh Kepuasan terhadap *Word Of Mouth* (WOM) menunjukkan bahwa Kepuasan tidak mampu memediasi kepercayaan terhadap *word of mouth*. Hal ini dikarenakan pasien tidak merasa puas terhadap kepercayaan yang ada di puskesmas.
5. Hasil analisis dari 50 responden penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepercayaan (X2) berpengaruh signifikan terhadap *Word Of Mouth*. Semakin baik Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan yang dimiliki oleh Puskesmas maka *Word Of Mouth* yang ada pada Puskesmas akan memberikan keberhasilan yang semakin tinggi.

5.2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis, pembahasan, dan kesimpulan penelitian diatas, maka rekomendasi dari penulis adalah sebagai berikut :

1. Bagi Puskesmas

Diharapkan bagi Puskesmas selalu mempertahankan Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan yang dimiliki dan terus berupaya lebih dalam untuk dapat meningkatkan Kepuasan pasien dikarenakan dalam penelitian ini diketahui kepuasan lebih rendah dari aspek-aspek yang lain.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya dengan menambah variabel-variabel lainnya yang berpengaruh pada kepuasan dan *word of mouth* seorang pasien, dan menggunakan teknik analisis yang berbeda dan skala penelitian disesuaikan dengan usia subyek dalam kategori anak-anak, muda atau tua, sehingga penelitian ini dapat leih berkembang.