

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan interpretasi hasil maka kesimpulan yang diambil dari peneliti dengan judul “Pengaruh *Service Quality* Terhadap Kepuasan Pasien UPT Puskesmas Panceng,” adalah sebagai berikut :

1. Bukti Fisik berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pasien UPT Puskesmas Panceng.
2. Empati tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien UPT Puskesmas Panceng.
3. Jaminan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pasien UPT Puskesmas Panceng.
4. Daya Tanggap berpengaruh negatif signifikan terhadap Kepuasan Pasien UPT Puskesmas Panceng.

#### **5.2 Rekomendasi**

Berdasarkan hasil analisis, pembahasan, dan kesimpulan peneliti, maka rekomendasi dari peneliti dapat diberikan sebagai berikut :

1. Bagi UPT Puskesmas Panceng.

Puskesmas harus memberikan waktu yang cukup kepada pasien untuk berkonsultasi dan memberikan kenyamanan kepada pasien sehingga pasien tidak merasa cemas terhadap penyakit yang di derita. dengan ini maka pasien akan merasa puas dengan pelayanan dan perawatan di UPT Puskesmas Panceng.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dengan menambah jumlah variabel atau mencari fenomena di lapangan dengan melihat hal-hal yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Untuk mengetahui seberapa puaskah pasien dalam hal pelayanan pada puskesmas. Hasil ini dapat dilihat dari variabel bukti fisik, empati, jaminan dan daya tanggap. Selain itu dapat menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dan metode penelitian yang berbeda-beda.