

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan pada penelitian ini, didapat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,051 X_1 + 0,112 X_2 + 0,007 X_3 + 0,096 X_4 + 0,683 X_5$$

Dari persamaan regresi tersebut dapat diketahui bahwa koefisien dari persamaan regresi adalah positif. Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel bukti fisik (X1) memiliki koefisien regresi sebesar 0,051 (bertanda positif) terhadap kepuasan konsumen (Y) dan dengan tingkat signifikansi 0,451 (< 0.05). Hal ini berarti bahwa bukti fisik (X1) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y). Dengan demikian Hipotesis 1 yang menyatakan bahwa bukti fisik (X1) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y) dapat diterima.
2. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel kehandalan (X2) memiliki koefisien regresi sebesar 0,112 (bertanda positif) terhadap kepuasan konsumen (Y) dan dengan tingkat signifikansi 0,120 (< 0.05). Hal ini berarti bahwa kehandalan (X2) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y). Dengan demikian Hipotesis 2 yang menyatakan bahwa kehandalan (X2) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y) dapat diterima.
3. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel daya tanggap (X3) memiliki koefisien regresi sebesar 0,007 (bertanda positif) terhadap kepuasan konsumen (Y) dan

- dengan tingkat signifikansi 0,923 (< 0.05). Hal ini berarti bahwa daya tanggap (X3) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y). Dengan demikian Hipotesis 3 yang menyatakan bahwa daya tanggap (X3) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y) dapat diterima.
4. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel jaminan (X4) memiliki koefisien regresi sebesar 0,096 (bertanda positif) terhadap kepuasan konsumen (Y) dan dengan tingkat signifikansi 0,232 (< 0.05). Hal ini berarti bahwa jaminan (X4) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y). Dengan demikian Hipotesis 4 yang menyatakan bahwa jaminan (X4) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y) dapat diterima.
 5. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel kepedulian (X5) memiliki koefisien regresi sebesar 0,683 (bertanda positif) terhadap kepuasan konsumen (Y) dan dengan tingkat signifikansi 0,000 (< 0.05). Hal ini berarti bahwa kepedulian (X5) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y). Dengan demikian Hipotesis 5 yang menyatakan bahwa kepedulian (X5) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y) dapat diterima.
 6. Nilai *Adjusted R square* diperoleh sebesar 0,642. Hal ini berarti bahwa 64,2% kepuasan konsumen (Y) dapat dijelaskan oleh variabel bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan kepedulian (X5). Sedangkan sisanya 35,8% dapat dijelaskan oleh sebab-sebab lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini:

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini juga masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Dengan keterbatasan dan kekurangan ini, diharapkan dapat dilakukan perbaikan untuk penelitian yang akan datang. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah hanya memfokuskan pada 5 dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari (Bukti Langsung) *tangible*, (Kehandalan) *reliability*, (Daya Tanggap) *responsiveness*, (Jaminan) *assurance*, dan (Empati) *emphaty*. Sedangkan seluruh variabel independen tersebut hanya dapat mempengaruhi variabel dependen kepuasan konsumen sebesar 6,42%. Dan sisanya sebesar 35,8% dipengaruhi oleh variabel lain selain variabel independen dalam penelitian ini

C. Saran

Saran Untuk UPTD. Puskesmas Kecamatan Sananwetan Kota Blitar, berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap kualitas pelayanan yang dapat diberikan oleh UPTD. Puskesmas Kecamatan Sananwetan Kota Blitar sebagai berikut:

Untuk menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dasar di Puskesmas perlu diupayakan :

1. Pembinaan dan bimbingan teknis oleh Dinas Kesehatan Kabupaten secara berkesinambungan dalam upaya meningkatkan motivasi kerja petugas Puskesmas.
2. Peranserta masyarakat perlu terus ditingkatkan melalui upaya-upaya promotif.

3. Sumber daya kesehatan perlu terus ditingkatkan baik kualitas maupun kuantitas sesuai dengan kebutuhan.