

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Terdapat hubungan positif, karena nilai  $r$  positif berarti semakin tinggi kualitas pelayanan, maka semakin tinggi kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan di Puskesmas Bontang Utara I. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,758 yang menunjukkan arti bahwa pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan pasien) adalah sebesar 75,8%. Maka pengaruh positif yang berarti apabila kualitas pelayanan terhadap konsumen lebih ditingkatkan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen maka tidak menutup kemungkinan semakin tinggi kepuasan pasien terhadap kualitas yang diberikan di Puskesmas Bontang Utara I tersebut dan pastinya dapat mendatangkan keuntungan yang lebih untuk tempat Nilai probabilitas 0,05 lebih besar Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Maka pengaruh positif yang berarti apabila kualitas pelayanan terhadap pasien lebih ditingkatkan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen/pasien maka tidak menutup kemungkinan semakin tinggi kepuasan konsumen/pasien terhadap kualitas layanan tersebut dan pastinya dapat mendatangkan keuntungan yang lebih untuk Puskesmas Bontang Utara I.

## **B. Saran**

Berdasarkan uraian kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran berdasarkan penelitian ini,yaitu :

1. Bagi Puskesmas Bontang Utara I, tingkat fasilitas dan sarana agar pasien merasa nyaman dan puas atas fasilitas dan prasana yang diberikan.
2. Bagi peneliti, diharapkan untuk penelitian yang akan dapat memperluas Kembali penelitian dengan menambah variable-variabel independent atau indicator yang digunakan agar memperoleh informasi yang lebih lengkap tentang factor yang memperngaruhi kepuasan pasien

