

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu, maka penulis menarik kesimpulan penelitian sebagai berikut :

1. Nilai t_{hitung} (2,269) > t_{tabel} (1,985) dengan nilai signifikasi yang dihasilkan sebesar 0,026 masih berada dibawah 0,05, hal ini menunjukkan bahwa *tangible* (bukti fisik)(X_1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) pada Puskesmas Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu.
2. Nilai t_{hitung} (5,465) > t_{tabel} (1,985) dengan nilai signifikasi yang dihasilkan sebesar 0,000 masih berada dibawah 0,05, hal ini menunjukkan bahwa *reliability* (kehandalan) (X_2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) pada Puskesmas Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu.
3. Nilai t_{hitung} (2,125) > t_{tabel} (1,985) dengan nilai signifikasi yang dihasilkan sebesar 0,036 masih berada dibawah 0,05, hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) (X_3) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien(Y) pada Puskesmas Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Nilai $t_{hitung} (2,277) > t_{tabel} (1,985)$ dengan nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar 0,025 masih berada dibawah 0,05, hal ini menunjukkan bahwa jaminan (*assurance*) (X_4) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) pada Puskesmas Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu.
5. Nilai $t_{hitung} (3,247) > t_{tabel} (1,985)$ dengan nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar 0,002 masih berada dibawah 0,05, hal ini menunjukkan bahwa empati (*emphaty*)(X_5) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien(Y) pada Puskesmas Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu.
6. Dengan demikian diketahui F hitung ($251,671$) $>$ F tabel ($2,31$) dengan Sig. ($0,000$) $<$ 0,05. Artinya *tangible* (bukti fisik), *reliablity* (kehandalan), daya tanggap (*responsivenes*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empati*) memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu.
7. Nilai R sebesar 0,965 atau 96,5% berarti terdapat hubungan antara *tangible* (bukti fisik), *reliablity* (kehandalan), daya tanggap (*responsivenes*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empati*) terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu. Nilai R Square sebesar 0,930 atau 93% ini berarti variabel kepuasan pasiendapat dijelaskan oleh*tangible* (bukti fisik), *reliablity* (kehandalan), daya tanggap (*responsivenes*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empati*) dan sisanya 7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6.2 Saran

1. Sebaiknya pihak Puskesmas Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu lebih memperhatikan sarana dan prasarana seperti fasilitas pendukung dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien serta disesuaikan dengan standar yang ditetapkan.
2. Pegawai pada Puskesmas Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu sebaiknya lebih meningkatkan lagi kemampuan yang dimiliki dalam memberikan pelayanan terutama dalam mengatasi permasalahan dan keluhan yang dirasakan oleh pasien.
3. Sebaiknya pegawai pada Puskesmas Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu lebih mempercepat respon yang dimiliki dalam membantu pasien serta mempercepat proses pelayanan yang akan diberikan kepada pasien.
4. Sebaiknya pegawai pada Puskesmas Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu dalam proses pelayanan memberikan kenyamanan dan keamanan kepada pasien sehingga pasien merasakan kepuasan atas pelayanan yang diterimanya.
5. Sebaiknya pegawai pada Puskesmas Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pasien, pemahaman karyawan terhadap keluhan pasien serta sifat dan karakter si pasien.