

## **BAB V**

### **SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Kabupaten Klaten dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten.
2. Bukti langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten.
3. Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten.
4. Daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten.
5. Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten.
6. Empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten.

## **B. Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayan yang diteliti hanya meliputi bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati.
2. Alat pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, dimana dalam penyebaran kuesioner ini adanya kemungkinan bahwa responden tidak serius dan tidak paham dalam memberikan jawaban, oleh karena itu peneliti menyarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan wawancara secara terbuka kepada responden

## **C. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan penelitian di atas dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya hendaknya menambahkan variabel-variabel kualitas pelayanan yang lain, seperti jasa inti medis dan profesionalisme.
2. Penelitian selanjutnya perlu memperluas cakupan penelitian pada puskesmas-puskesmas lain di wilayah Klaten sehingga tingkat generalisasi yang diperoleh dapat lebih tinggi.