

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis pengaruh *bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati* terhadap Kepuasan konsumen dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Bukti Fisik* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen.
2. *Kehandalan* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen.
3. *Daya Tanggap* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.
4. *Jaminan* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.
5. *Empati* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan antara lain:

1. Variabel Independent yang diteliti hanya terbatas pada *bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati*.
2. Penelitian ini hanya dilakukan terbatas di lingkup Puskesmas Plupuh Sragen.

5.3 Saran

Untuk hasil penelitian menunjukkan bahwa *Daya Tanggap, Jaminan dan Empati* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sehingga dapat diambil kesimpulan adalah:

Adanya Kualitas pelayanan yang dilihat dari aspek daya tanggap dalam meningkatkan pelayanan untuk digunakan konsumen yang berupa kesigapan dan kecepatan dalam menangani keluhan pasien. Selain itu dengan adanya kecepatan dalam menanganin pasien juga, sehingga adanya itu semua puskesmas akan menjadikan konsumen yang datang itu merasa betah dan nyaman dalam berobat.

Dalam mempertahankan *Daya Tanggap dan empati* dapat dilakukan dengan melakukan pelatihan bagi karyawan yang ditujukan pada materi-materi bersifat prosedur pekerjaan yang dapat menimbulkan *team work* yang *solid* demi memuaskan pelayanan bagi konsumen dan juga pelatihan dalam bentuk *self development* bagi karyawan dengan materi pentingnya menjaga kepuasan konsumen. Untuk Jaminan puskesmas bisa diberitahukan dengan asuransi kesehatan dan pemberitahuan alat-alat steril

Untuk penelitian mendatang perlu adanya pembaharuan sehingga diharapkan lebih mencari variabel tambahan agar dapat mengathui dampak yang lain dan dilakukan dikota lain sehingga dapat mengetahui apakah *variable* yang digunakan dapat konsisten untuk dijadikan sebagai dasar untuk perbaikan.