

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Adapun simpulan yang dapat dikemukakan terkait dengan pengaruh Daya Tanggap (X1), Jaminan (X2), Bukti Fisik (X3), Empati (X4), dan Kehandalan (X5) dalam konsep *Performance* terhadap Kepuasan Pasien di Balai Pengobatan Nahdlatul Ulama' (BPNU) Sayyid Abdurrahman Mojoagung Jombang adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan variabel Daya Tanggap (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y), karena p-value atau tingkat signifikan yang dihasilkan kurang dari 5% ( $\text{sig}=0,05$ ), Jaminan (X2) secara parsial juga berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y), karena p-value atau tingkat signifikan yang dihasilkan kurang dari 5% ( $\text{sig} = 0,05$ ), Bukti Fisik (X3) secara parsial juga berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y), karena p-value atau tingkat signifikan yang dihasilkan kurang dari 5% ( $\text{sig} = 0,05$ ). Empati (X4) secara parsial juga berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y), karena p-value atau tingkat signifikan yang dihasilkan kurang dari 5% ( $\text{sig} = 0,05$ ) dan kehandalan (X5) secara parsial juga berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y), karena p-value atau tingkat signifikan yang dihasilkan kurang dari 5% ( $\text{sig} = 0,05$ ). Hal ini menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga Daya Tanggap (X1), Jaminan (X2), Bukti Fisik (X3), Empati (X4), dan Kehandalan (X5)

berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di Balai Pengobatan Nahdlatul Ulama' (BPNU) Sayyid Abdurrahman Mojoagung Jombang. Nilai R sebesar 0,979 Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang sangat kuat antara Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati dan Keandalan terhadap Kepuasan Pasien. Karena nilai koefisien korelasi menunjukkan nilai 0,979 berada antara 0,80 – 1,000.  $R^2$  (*R square*) sebesar 0.958 atau (95,8%). Hal ini menunjukkan bahwa prosentase pengaruh variabel independen (Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati dan Keandalan) terhadap variabel dependen (Kepuasan Pasien) sebesar 95,8%. Sedangkan sisanya sebesar 4,2% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

2. Variabel yang paling dominan berpengaruh adalah variabel Bukti Fisik(X3) dengan nilai 0,802

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan dan kesimpulan yang diperoleh, dapat dikembangkan beberapa saran bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini. Adapun saran yang dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat memberikan masukan kepada Balai Pengobatan Nahdlatul Ulama' (BPNU) Sayyid Abdurrahman Mojoagung Jombang untuk memperhatikan Daya Tanggap (X1), Jaminan (X2), Bukti Fisik

(X3), Empati (X4) dan kehandalan (X5) sebagai faktor meningkatkan Kepuasan Pasien.

2. Disarankan di masa akan datang, dalam penerapan *Performance* oleh Balai Pengobatan Nahdlatul Ulama' (BPNU) Sayyid Abdurrahman Mojoagung Jombang menjadi pertimbangan agar pemberian pelayanan tersebut sesuai dengan peningkatan kepuasan pasien yang mengalami penurunan.
3. Disarankan di masa akan datang, Balai Pengobatan Nahdlatul Ulama' (BPNU) Sayyid Abdurrahman Mojoagung Jombang mendirikan cabang di luar daerah Mojoagung, mengingat kebutuhan akan balai pengobatan yang baik dibutuhkan diluar daerah Mojoagung.
4. Disarankan agar kualitas pelayanan yang memberikan pengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien melalui:
  - a. Daya tanggap terus ditingkatkan tingkat pemahaman dari petugas kesehatan, petugas layanan, petugas parkir dalam menunjukkan sikap yang baik dan menyenangkan dalam melayani pasien.
  - b. Jaminan terus ditingkatkan dengan menunjukkan sikap ramah serta menjamin keamanan dan keselamatan pasien.
  - c. Bukti fisik terus ditingkatkan dengan melengkapi peralatan yang modern, melengkapi ketersediaan obat, serta memberikan rasa aman dan nyaman pada tempat parkir.
  - d. Empati terus ditingkatkan dengan menunjukkan sikap serius dan kepedulian untuk melayani setiap pasien.

e.Kehandalan terus ditingkatkan dengan melayani pasien tidak diskriminatif, melayani dengan cepat dan tepat waktu.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan penelitian berasal dari kendala yang dihadapi dalam penyusunan penelitian ini, terbatasnya rujukan mengenai konsep *Performance* juga menjadi permasalahan dan kesulitan tersendiri bagi peneliti.Kesulitan tersebut menjadikan penelitian ini jauh dari sempurna.