

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil uji univariat di Puskesmas Kecamatan Johar Baru pada kelima dimensi kepuasan didapat hasil sebagai berikut : dimensi *Tangiabel* sebesar 53,5% dengan tingkat kepuasan sangat puas, dimensi *Responsiveness* sebesar 63,3% dengan tingkat kepuasan sangat puas, dimensi *Empathy* sebesar 66,7% dengan tingkat kepuasan sangat puas, dimensi *Reliability* sebesar 70% dengan tingkat kepuasan sangat puas, dan dimensi *Assurance* sebesar 66,7% dengan tingkat kepuasan sangat puas.
2. Berdasarkan hasil uji bivariat mengenai hubungan karakteristik responden dengan tingkat kepuasan pasien didapatkan hasil sebagai berikut yaitu terdapat hubungan karakteristik usia dengan dua dimensi tingkat kepuasan yaitu *Responsiveness* dan *empathy* dengan nilai *Asympt Sign* < 0,05.

#### B. Saran

1. Bagi Peneliti Selanjutnya
  - a) Pada penelitian selanjutnya sebaiknya menggunakan jumlah responden yang lebih besar agar hasil data tingkat kepuasan yang lebih signifikan.

b) Pada penelitian selanjutnya sebaiknya data dipilah berdasarkan jenis kelamin dari setiap dimensi tingkat kepuasan untuk mengetahui secara spesifik data penyebarannya.

## 2. Bagi Puskesmas

Tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang baik dan terus meningkatkan kualitas mutu pelayanan.