

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan dan Persepsi Nilai terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kampung Guci Kecamatan 2x11 Enam Lingsung Kabupaten Padang Pariaman, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kampung Guci (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan Kualitas Pelayanan sebesar  $0,014 < \alpha = 0,05$  dan diketahui nilai  $t_{hitung} 2,525 >$  dari  $t_{tabel} 1,668$ , maka Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kampung Guci.
2. Variabel Persepsi Nilai ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kampung Guci (Y) . Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan Kualitas Pelayanan sebesar  $0,034 < \alpha = 0,05$  dan diketahui nilai  $t_{hitung} 2,164 >$  dari  $t_{tabel} 1,668$ , maka Persepsi Nilai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kampung Guci .
3. Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Persepsi Nilai ( $X_2$ ) secara bersama-sama atau simultan dapat berpengaruh positif dan signifikan dibuktikan dengan nilai hasil regresi diperoleh nilai hitung  $F_{hitung}$  sebesar 6,739 dan  $F_{tabel}$  sebesar 3,132.  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka berpengaruh

dan dengan signifikan  $0,002 < \text{nilai signifikan } \alpha = 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Persepsi Nilai secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kampung Guci.

## **B. Saran**

1. Diharapkan agar Puskesmas Kampung Guci lebih meningkatkan lagi Kualitas Pelayanan yang akan diberikan kepada para pasien, serta lebih memperhatikan lagi hal-hal yang dianggap penting dalam memberikan pelayanan terhadap kepuasan pasien seperti memberikan pelayanan yang berkualitas untuk mendapatkan pasien yang lebih banyak dan loyal.
2. Bagi penelitian selanjutnya, agar menggunakan faktor-faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan pasien. Adapun faktor-faktor lainnya seperti kualitas produk , harga, kualitas pelayanan, faktor emosional, kemudahan biaya. Kemudian peneliti selanjutnya bisa membuat perbandingan antara jasa Puskesmas Kampung Guci dengan jasa Puskesmas lainnya.