

## BAB V SIMPULAN DAN SARAN

### A. Simpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan, maka dapat disimpulkan hasil penelitian sebagai berikut :

1. Persamaan Regresi Linear Berganda adalah :

$$Y = 2,978 + 0,560X_1 + 0,172X_2 + 0,327X_3 + 0,296X_5 + 0,637X_5 + e,$$

artinya Nilai konstanta sebesar 2,978 menunjukkan bahwa nilai variabel kepuasan konsumen adalah sebesar 2,978 bila variabel *tangible*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, dan *empahty* dianggap nol. Nilai koefisien variabel *tangible* sebesar 0,560, nilai koefisien *reliability* sebesar 0,172, nilai koefisien *responsive* sebesar 0,327, nilai koefisien *assurance* sebesar 0,296, dan nilai koefisien *empahty* sebesar 0,637.

2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Nilai  $R^2$  sebesar 0,468 yang artinya 46,8% perubahan kepuasan konsumen disebabkan oleh *tangible*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, *empahty* secara bersama-sama dan 53,2% disebabkan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

3. Hasil Uji t

- a. *Tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal ini ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2,056 > t_{tabel}$  sebesar 1,985.

- b. *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal ini ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2,073 < t_{tabel}$  sebesar 1,985.
- c. *Responsive* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal ini ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2,569 > t_{tabel}$  sebesar 1,985.
- d. *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal ini ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2,181 > t_{tabel}$  sebesar 1,985.
- e. *Empahty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal ini ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2,385 > t_{tabel}$  sebesar 1,985.

#### 4. Hasil Uji F

Hasil analisis menunjukkan bahwa *tangible, reliability, responsive, assurance dan empahty* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen yang ditunjukkan dengan nilai  $F_{hitung}$   $3,795 > F_{tabel}$  2,31.

#### B. Saran

Dengan memperhatikan kesimpulan peneliti, maka saran yang diajukan adalah :

1. Untuk meningkatkan pelayanan bukan hanya dilihat dari modernnya fasilitas yang ada, tetapi fokus pada para konsumen agar konsumen merasakan kepuasan sehingga tercipta loyalitas terhadap Puskesmas.
2. Untuk penelitian yang akan datang diharapkan menambahkan variabel lain yang menyangkut aspek tersebut seperti lingkungan puskesmas, kompetensi tenaga medis, tarif puskesmas dan masih banyak variabel yang dapat ditambahkan untuk penelitian selanjutnya.



## Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktis*. Edisi Revisi V. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2006. "*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Dengan Progam SPSS*". Semarang: UNDIP.
- Irawan, Handi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. PT. Elex Media Komputindo.
- Jogiyanto. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman*. Cetakan pertama. Universitas Yogyakarta: Fakultas Ekonomi.
- Kaihatu, Thomas Stefanus. *Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Tunjungan Plaza Surabaya*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 10, No.1 Maret 2008: 66-83.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan kontrol*. Jilid 2. Jakarta. PT. Prehalindo.
- \_\_\_\_\_ dan L.K. Kevin. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 2. Jakarta. PT Wacana Cemerlang.
- \_\_\_\_\_, and Gery Armstrong. 1993. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta. PT. Prehalindo.
- Kuncoro, Mudrajat. 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Nyoman, Yuliarni dan Putu Riyasa, *Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM kota Denpasar*. Fakultas Ekonomi, Universitas Udayana Denpasar. Buletin Studi Ekonomi. Volume 12 No 1 Tahun 2007.
- Puskesmas Mejayan Kabupaten Madiun. 2012. *Data-Data Puskesmas Mejayan Kabupaten Madiun*. Madiun.
- Sugiyono. 2003. *Statistik Untuk Penelitian*. Cetakan pertama. Bandung: CV Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 1997. *Manajemen jasa*. Yogyakarta. Andi Offset.

\_\_\_\_\_. 2005. *Strategi Pemasaran*. Edisi kedua. Yogyakarta. Andi Offset

Umar, Husein. 2000. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Umar, Hussein. 2002. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.

Yudhy, Ferry dan Susy Suhendra. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan nasabah Kredit*. Manajemen Perbankan. Universitas Gunadharma.