

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat dibuat kesimpulan dari hasil penelitian yakni:

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa Persepsi pasien tentang kualitas pelayanan, suasana puskesmas, fasilitas, kepuasan pasien, dan minat kunjungan ulang pada Puskesmas Kupang Kota adalah baik. Hasil ini menolak hipotesis.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Kupang Kota. Artinya jika kualitas pelayanan yang diberikan baik maka kepuasan pasien meningkat secara signifikan. Hasil uji ini menunjukkan hipotesis diterima.
3. Suasana Puskesmas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Kupang Kota. Artinya jika suasana puskesmas yang diberikan baik dan menarik, maka kepuasan pasien akan meningkat secara signifikan. Hasil uji ini menunjukkan hipotesis diterima.
4. Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Kupang Kota. Artinya jika fasilitas yang diberikan baik dan menarik, maka kepuasan pasien akan meningkat secara signifikan. Hasil uji ini menunjukkan hipotesis diterima.
5. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan pada Puskesmas Kupang Kota. Artinya kualitas pelayanan dalam

responden menyatakan reputasi puskesmas tidak baik di masyarakat sebab puskesmas merupakan penyedia layanan yang terpercaya dan pasien percaya dengan kemampuan tenaga medis. Hasil uji ini menunjukkan hipotesis ditolak.

6. Suasana Puskesmas tidak berpengaruh signifikan terhadap minat kunjung pada Puskesmas Kupang Kota. Artinya suasana yang ada di puskesmas belum menarik sehingga responden tidak melakukan kunjungan ulang dalam melakukan pengobatan di Puskesmas Kupang Kota. Hasil uji ini menunjukkan hipotesis ditolak.
7. Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap minat kunjung ulang pada Puskesmas Kupang Kota. Artinya fasilitas yang ada di puskesmas belum memadai sehingga responden tidak melakukan kunjungan ulang dalam melakukan pengobatan di Puskesmas Kupang Kota. Hasil uji ini menunjukkan hipotesis ditolak.
8. Kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap minat kunjung ulang pada Puskesmas Kupang Kota. Artinya responden menyatakan reputasi puskesmas baik di masyarakat sebab adanya rasa puas yang dialami pasien mengenai kualitas pelayanan, suasana puskesmas, dan fasilitas yang telah diberikan oleh pihak puskesmas. Sehingga pasien kembali lagi untuk melakukan kunjungan ulang atau berobat di tempat tersebut. Hasil uji ini menunjukkan hipotesis diterima.
9. Kepuasan pasien memediasi pengaruh kualitas pelayanan, suasana puskesmas dan fasilitas terhadap minat kunjung ulang pada Puskesmas Kupang Kota. Dengan demikian hipotesis ke-9 yang mengatakan bahwa

kepuasan pasien memediasi pengaruh kualitas pelayanan, suasana puskesmas, dan fasilitas terhadap minat berkunjung ulang pasien pada Puskesmas Kupang Kota diterima. Hasil uji ini menunjukkan hipotesis diterima.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan serta kesimpulan, maka saran yang dapat diberikan kepada Puskesmas Kupang Kota guna penyempurnaan hasil penelitian adalah:

1. Puskesmas Kupang Kota perlu meningkatkan proses pelayanan dengan cepat atau tidak berbelit-belit seperti, kecepatan pemberian pelayanan, kesopanan, dan keramahan petugas dalam memberikan kepastian biaya pelayanan terhadap pasien guna mempermudah pasien dalam proses pengobatan dan pembayaran administrasi.
2. Puskesmas Kupang Kota perlu memperhatikan tata letak setiap poli-poli yang ada di dalam ruangan agar terlihat rapih dan tidak sempit.
3. Ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan Puskesmas perlu disesuaikan dengan jumlah penduduk dan luas wilayah yang ada, agar seluruh masyarakat di wilayah kerja Puskesmas dapat menjangkaunya, sehingga kembali berkunjung untuk melakukan pengobatan.
4. Puskesmas Kupang Kota perlu meningkatkan dan menambah tenaga kesehatan agar mempercepat pelayanan terhadap pasien, sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan tersebut.

5. Puskesmas Kupang Kota perlu menambah peralatan medis agar pasien terus mengunjungi Puskesmas ketika sedang sakit.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Indrasari, Meithiana. 2019. Pemasaran dan kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press
- Oentoro, Deliyanti. 2010. Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta: LaksBang Pressindo.
- Ritonga, H. M., Fikri, M., Siregar, N., Agustin, R. R., & Hidayat, R. 2018. Manajemen Pemasaran. Medan.
- Wibomo dan Priansa. 2017. Manajemen Komunikasi dan Pemasaran. Bandung. 116-118

Jurnal, Skripsi, Tesis

- Aji, W. K. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Klinik As Syifa di Kab. Bekasi). *Management*. Universitas Diponegoro
- Ali, M. T. R. 2017. Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Lokasi, dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian Rumah. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 6(9), 1–20.
- Ayu Nurharista, Regina. 2021. Pengaruh Atmosfer Toko, Citra Rasa dan Diferensiasi Layanan Terhadap kepuasan dan Minat kunjung Ulang Konsumen UMKM Di Era Normal Baru (Studi Kasus Pada Konsumen Gerobot Kopi Kekili Kabupaten Ketapang). <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/ejmfe/article/view/51916>
- Bahar, A., & Sjahrudin, H. 2015. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang Pada Konsumen di Mc Donald's Alauddin Makassar. *Jurnal Organisasi dan manajemen Volume*, 3(9), 14–34.
- Dewi, M. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen dan Keuangan Unsam*, 5(2), 535–544.
- Dewi, Yulianthini, & Telagawathi. 2019. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bpjs Kesehatan Di Kota Singaraja. 5(2), 82–92.
- Dezolla. 2017. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, *Word*

Of Mouth, dan Minat Berkunjung Kembali Di Poliklinik Spesialis Ambun Pagi Rsup Dr. M. Djamil Padang. <http://scholar.unand.ac.id/21575/>

- Djuang, Gaudensius. (2006). Motif Pelanggaran dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Koperasi Kredit Di Kota Kupang. Universitas Brawijaya Malang
- Dona, Rahma. 2019. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian Riau. In *Jurnal Mutiara Kesehatan Masyarakat*. 2019; 4 (2): 93 - 100 (Vol. 4, Issue 2)
- Elex, S., & Parasmala, E. 2021. Pengaruh Fasilitas, Lokasi, dan Harga Terhadap Keputusan Berkunjung Ke Objek Wisata Bukit Khayangan Kota Sungai Penuh. 2(September), 93–105.
- Fajrin Andes Rahmat, G. W. dan S. E. K. 2021. Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan dan Minat Berkunjung Kembali Wisatawan Candi Muara Takus Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar. *Jurnal Ekonomi Kiat*, 32(1), 40–47. [https://doi.org/10.25299/kiat.2021.vol32\(1\).7406](https://doi.org/10.25299/kiat.2021.vol32(1).7406)
- Farid and Faridha. 2017. Pengaruh Corporate Branding Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Ekuitas Merek Sebagai Variabel Mediasi Pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Kota Banda Aceh. *Journal of Brand Management*, 4(5), 303–310. <https://doi.org/10.1057/bm.2017.10>
- Fauzi Baskara, R., Dwi Anastasia Mardiatmi, B., & Gunaedi Argo, J. 2021. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pembelian Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Aplikasi Traveloka. *Korelasi*, 2, 1645–1659.
- Gultom, H. C., KuncoroSakti, R. D., & Prabowo, H. 2019. Pengaruh Harga, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pada Hotel Chanti Semarang 2020 Henry. 05(02), 94–108. [https://doi.org/10.25299/kiat.2021.vol32\(1\).7406](https://doi.org/10.25299/kiat.2021.vol32(1).7406)
- Harfika dan Abdullah. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance*, Xiv(1), 44–56.
- Helmawati. T dan Handayani. S. D. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien Di Klinik Rumah Zakat Yogyakarta.
- Hidayah, Marita Mittahul dan Yoestini, Y. 2021. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan *Experiental Marketing* Terhadap Minat Berkunjung Ulang

Dengan Kepuasan Pengunjung Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Obyek Wisata Kawasan Panorama Agro Sidomukti). 2021.

Indriyasari, E. 2014. Pengaruh Suasana Toko, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Tous Les Jours Galaxy Mall Surabaya. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*.

Khusna, N. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Minat Berkunjung Ulang Konsumen Kebun Binatang Bali Safari & Marine Park Di Kabupaten Gianyar Bali. Digital Repository Universitas Jember, September 2019, 2019–2022.

Marpaung, B. 2019. Pengaruh Daya Tarik, Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Keselamatan Dengan Kepuasan Wisatawan Sebagai Variabel Intervening Terhadap Minat Kunjungan Ulang Wisatawan. *Jurnal Penelitian Manajemen*, 1(2), 144–156. file:///C:/Users/Perpus_STIE/Downloads/294-Article Text-848-1-10-20200611.pdf

Maulana, A. S. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Toi. *Jurnal Mitra Manajemen*, 2(5), 522–535. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v2i5.157>

Nayoan S. 2016. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di RSUD Maria Walanda Maramis. *Community Health (Bristol)* [Internet]. 2016;1(3):20–6. Available from: <http://www.ejournalhealth.com/index.php/CH/article/view/104>

Nova, R. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Surakarta.

Nugrahaeni, M., Guspul, A., & Hermawan. 2021. Pengaruh Suasana Toko, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Ulang. *Jurnal Fokus Manajemen Bisnis*, 11(2), 230. <https://doi.org/10.12928/fokus.v11i2.4651>

Nugroho, B. A. 2000. Pengaruh Pelayanan, Fasilitas, dan Harga Terhadap Minat Pembelian Ulang Jasa penginapan Di Hotel Surya Indah Salatiga. *Tesis Magister Manajemen*, 4-11. <http://eprints.undip.ac.id/9720/1/2000MM564.pdf>

Peburiyanti, D., & Sabran, S. 2020. Pengaruh Promosi Penjualan, Variasi Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Butik Kanabini Di Tenggarong. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Indonesia*, 20(1), 29–39. <https://doi.org/10.53640/jemi.v20i1.771>

Permana, M. 2018. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Ke Puskesmas Kota Medan.

- Pratiwi, M. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Selopampang Temanggung.
- Puspitasari, A. N. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Mendorong Minat Beli Ulang (Studi pada Pengguna Nokia di Semarang). Skripsi, Pengguna Nokia Semarang, 1–61. <http://eprints.undip.ac.id>
- Putri, A. D. S., & Naili Farida. 2020. Pengaruh Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan Pengunjung (Studi Obyek Wisata Goa Kreo Kota Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, X(I), 781–793.
- Putri, & Farida. 2020. Pengaruh Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan Pengunjung (Studi Obyek Wisata Goa Kreo Kota Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, X(I), 781–793.
- Putri, L. H., Kumadji, S., & Kusumawati, A. 2014. Pengaruh *Store Atmosphere* Terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Pelanggan (Studi pada Monopoli Cafe and Resto Soekarno Hatta Malang). 15(2).
- Rahmah, C. A. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda Idk 2 Medan. 12(2), 30–44.
- Rinaldi, A., & Santoso, S. B. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Traveloka di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 7(2), 1–14. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/20901>
- Riswardani, Y. T. sari. 2013. Pengaruh Fasilitas, Biaya dan Promosi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 14(2), 11.
- Rooroh, C. A. M., Moniharapon, S., & Loindong, S. J. R. 2020. Pengaruh Suasana Cafe, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Cafe Casa De Wanea Manado). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 8(4), 130–140.
- Rosiana, Farida, & Arso. 2021. Pengaruh Perceived Value dan Citra Rumah Sakit Terhadap Niat Kunjungan Ulang. 5(1269), 376–389. *Higeia Journal Of Public Health*
- Santa, I., & Murnisari, R. 2018. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Jasa Rawat Jalan pada Puskesmas Kademangan

- Kabupaten Blitar. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (Penataran)*, 3(2), 206–214.
- Sembiring, Adli. 2017. Pengaruh Citra Destinasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan dan Keputusan Kunjungan Ulang (Studi Kasus Wisatawan Istana Maimoon Medan).
- Setyawati, Widya Agustin, Rifa'i, M., & Sasmito, C. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Hargadan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Politik dan Sosial Masyarakat*, 10(2), 50–63. <http://e-jurnal.unisda.ac.id/index.php/MADANI/article/view/1052>
- Siamsa, S. 2019. Pengaruh Citra Merek dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Mustika Ratu Pada Pegawai Rumah Sakit Bunda Pengharapan. *Αγαη*, 8(5), 55.
- Siswanto, D., & Khasanah, I. 2019. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Gombong). *Diponegoro Journal of Management*, 8(1), 38–46.
- Tiwa, Soegoto, & Lengkong. 2018. Analisis Kualitas Produk, Suasana, dan Kualitas Jasa Layanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Puskesmas Bengkol Manado). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4), 2208–2217.
- Virdha Noor, F. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu) (Vol. 2507, Issue February).
- Wiratini, Setiawina, & Yuliarmi. 2018. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Kunjungan Kembali Wisatawan Pada Daya Tarik Wisata Di Kabupaten Bandung. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 1, 279. <https://doi.org/10.24843/eeb.2018.v07.i01.p10>
- Yusuf, J. C., Prayogo, F. R., & Andreani, F. 2021. Pengaruh kepuasan konsumen terhadap minat beli ulang di traveloka. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 9(1).