BAB V
SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan penelitian dan analisis data yang telah dilakukan, dapat diambil beberapa kesimpulan, diantaranya:

a. Faktor pelayanan yang berkorekasi kepada kepuasan pasien peserta JKN di Klinik Imam Bonjol adalah *Tangibles, Reliability, Responsiveness*, *Assurance,* dan *Empathy.* Hal ini menunjukkan hipotesis penelitian diterima dan hipotesis alternatif ditolak.

b. Faktor pelayanan *Tangibles* berkorelasi positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien peserta JKN di Klinik Imam Bonjol.

c. Faktor pelayanan *Reliability* berkorelasi positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien peserta JKN di Klinik Imam Bonjol.

d. Faktor pelayanan *Responsiveness* berkorelasi positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien peserta JKN di Klinik Imam Bonjol.

e. Faktor pelayanan *Assurance* berkorelasi positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien peserta JKN di Klinik Imam Bonjol.

f. Faktor pelayanan *Empathy* berkorelasi positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien peserta JKN di Klinik Imam Bonjol.

g. Faktor pelayanan yang paling tinggi korelasinya terhadap kepuasan pasien peserta JKN di Klinik Imam Bonjol adalah *Assurance* dengan kekuatan korelasi (*r*) sebesar 0,610

h. Faktor pelayanan yang paling rendah korelasinya terhadap kepuasan pasien peserta JKN di Klinik Imam Bonjol adalah *Tangibles* dengan kekuatan korelasi (*r*) sebesar 0,302

5.2. Saran

1. Saran untuk peneliti lain, jika ingin melakukan penelitian lanjutan bisa melakukan penelitian pada populasi yang lebih besar, maupun penelitian pada fasilitas kesehatan tingkat lanjut.
2. Saran untuk tenaga kesehatan lain, bisa dijadikan pertimbangan peningkatan kinerja dalam komunikasi, rasa dipercaya, dan bertanggung jawab (*Assurance*).
3. Saran untuk Instansi Imam Bonjol, bisa dijadikan pertimbangan dalam melakukan inovasi pelayanan khususnya pada dimensi fasilitas fisik (*Tangibles*).