

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis pembahasan variabel empati, waktu antri, fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Puskesmas Braja Harjosari di Lampung Timur, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa empati tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.
2. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa waktu antri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
3. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
4. Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa empati, waktu antri, dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Puskesmas Braja Harjosari.

B. Saran

1. Sebaiknya pihak Puskesmas memperhatikan dan mempertahankan rasa empati terhadap para konsumen agar tetap terjalin hubungan yang baik.
2. Sebaiknya pihak Puskesmas menambah petugas di loket pendaftaran dan pengambilan obat untuk menghindari adanya tingkat antrian yang panjang.
3. Sebaiknya pihak Puskesmas lebih memperhatikan fasilitas dengan memperbaharui peralatan medis yang terbaru atau menambah peralatan medis dengan jumlah yang lebih banyak lagi.
4. Sebaiknya pihak Puskesmas tetap memperhatikan keluhan para konsumen agar para konsumen merasa puas dan senang jika berobat ke Puskesmas Braja Harjosari.