

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian terhadap pengunjung balai pengobatan Puskesmas Kopo Kota Bandung disimpulkan sebagai berikut :

- *Tangibles* (bukti langsung), responden yang merasa sangat puas 14,4% dan responden yang merasa puas 81,8%.
- *Reliability* (keandalan), responden yang merasa sangat puas 15% dan responden yang puas 69%.
- *Responsiveness* (daya tanggap), responden yang merasa sangat puas 12,7% dan responden yang merasa puas 82%.
- *Assurance* (jaminan), responden yang merasa sangat puas 11,3% dan responden yang merasa puas 82,3%

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian dan saran yang diberikan oleh responden , maka penulis memberi saran untuk mempertahankan kualitas yang telah ada dan berusaha terus untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih baik dimasa yang akan datang.