

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Kepuasan yang dirasakan responden sebagian besar kategori puas yaitu sebanyak 55,1% dan yang tidak puas 44,9%.
2. Berdasarkan aspek *tangible* yaitu sebagian besar responden merasa tidak puas yaitu sebanyak 51,3% dan yang puas 48,7%.
3. Berdasarkan aspek *reliability* ditemukan bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 56,4% dan yang puas sebanyak 43,6%.
4. Berdasarkan aspek *responsiveness* diketahui bahwa sebagian kategori puas yaitu sebanyak 64,1% dan yang tidak puas sebanyak 35,9%.
5. Berdasarkan aspek *assurance* dapat diketahui bahwa sebagian besar menyatakan puas yaitu sebanyak 56,4% dan yang tidak puas sebanyak 43,6%.
6. Berdasarkan aspek *empati* diketahui bahwa sebagian besar responden dalam kategori puas yaitu sebanyak 56,4%) dan yang tidak puas sebanyak 43,6%.

B. Saran

1. Posbindu

Posbindu perlu meningkatkan kualitas pelayanan serta melakukan evaluasi cepat terhadap kebutuhan pelayanan kepada lansia agar dapat secara aktif memanfaatkan posbindu.

2. Lansia

Lansia diharapkan dapat terus aktif untuk memanfaatkan posbindu agar dapat menjaga dan memantau kesehatannya dan tetap bugar dalam menjalani kehidupan sehari-hari.

3. Peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian sejenis diharapkan dapat menggunakan analisis korelasi untuk mengetahui hubungan antara factor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

