

BAB V

SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN

A. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna donor darah Palang Merah Indonesia cabang Sleman. Berdasarkan hasil pengujian yang telah didapatkan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama, menunjukkan bahwa secara bersama-sama kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Palang Merah Indonesia cabang Sleman. Artinya bahwa dengan perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi dan memberikan kelancaran kualitas kepada para pelanggannya, kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, akurat, dan memuaskan, keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang baik, dan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan dari Palang Merah Indonesia cabang Sleman akan mempengaruhi transaksi ulang pelanggan dan kesetiaan pelanggan terhadap Palang Merah Indonesia cabang Sleman.
2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua, menunjukkan bukti fisik memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Palang Merah Indonesia cabang Sleman.
3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga, menunjukkan kehandalan tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya bahwa dengan pelayanan yang terdapat di Palang Merah Indonesia cabang Sleman

tidak memiliki pelayanan yang tepat, akurat, dan memuaskan maka dapat disimpulkan dengan kehandalan ini tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan di Palang Merah Indonesia cabang Sleman.

4. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis keempat, menunjukkan daya tanggap memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Palang Merah Indonesia cabang Sleman.
5. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kelima, menunjukkan jaminan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Palang Merah Indonesia cabang Sleman.
6. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis keenam, menunjukkan empati memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Palang Merah Indonesia cabang Sleman.

B. Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini hanya mengambil sampel sebanyak 125 dari 185 sampel karena tidak semua sampel tersebut melakukan donor darah ulang lebih dari satu kali karena syarat dari penelitian tersebut harus telah melakukan donor darah minimal 3 kali kunjungan sehingga diharapkan sudah memiliki pengalaman pelayanan Palang Merah Indonesia cabang Sleman dan sudah menempuh usia minimal 17 tahun.
2. Penelitian ini membatasi permasalahan yang hanya difokuskan kepada Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan. Bagi peneliti berikutnya dapat menambah variabel lain seperti loyalitas pelanggan.
3. Penelitian ini hanya difokuskan pada pelanggan Palang Merah Indonesia yang ada di Sleman Yogyakarta saja, dan akan lebih baik jika penelitian selanjutnya dapat

dilakukan di persediaan atau perkembangan yang ada di Palang Merah Indonesia Yogyakarta.

C. Saran

1. Bagi Perusahaan

- a) Penelitian ini bisa dijadikan sebagai kontribusi pemikiran untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan.
- b) Palang Merah Indonesia cabang Sleman meningkatkan kualitas pelayanan dalam segi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati karena pelanggan ingin melakukan transfusi darah/transaksi ulang dengan nyaman dan aman serta pelanggan dapat membantu keluhan jika mengalami masalah.
- c) Palang Merah Indonesia cabang Sleman harus meningkatkan kualitas pelayanan agar pelanggan tetap setia dan selalu berlangganan kepada Palang Merah Indonesia untuk melakukan rutin dalam transfusi darah secara konsisten dan mampu memberikan pelayanannya secara cepat dan tepat kepada para pelanggannya.
- d) Palang Merah Indonesia cabang Sleman juga lebih memperhatikan lagi pelayanan akan kehandalannya, karena ini hal ini berhubungan dengan bidang kesehatan, dan sebaiknya lebih mempermudah para pelanggannya agar bisa mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a) Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan bagi peneliti berikutnya yang berminat meneliti mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
- b) Bagi peneliti selanjutnya diharapkan menambah sampel yang akan digunakan, sehingga akan mendekati gambaran hasil yang lebih representatif.

c) Penelitian selanjutnya diharapkan melakukan wawancara agar mendapatkan hasil yang lebih komprehensif.