

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 5.1.1 Kualitas pelayanan bukti langsung (*tangible*) yang diberikan PMI Kabupaten Tulungagung sangat baik, namun tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pendonor sukarela PMI Kabupaten Tulungagung.
- 5.1.2 Kualitas pelayanan kehandalan (*reliability*) yang diberikan PMI Kabupaten Tulungagung sangat baik dan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pendonor sukarela PMI Kabupaten Tulungagung.
- 5.1.3 Kualitas pelayanan daya tanggap (*responsiveness*) yang diberikan PMI Kabupaten Tulungagung sangat baik dan memiliki pengaruh yang terhadap kepuasan pendonor sukarela PMI Kabupaten Tulungagung.
- 5.1.4 Kualitas pelayanan jaminan (*assurance*) yang diberikan PMI Kabupaten Tulungagung sangat baik dan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pendonor sukarela PMI Kabupaten Tulungagung.
- 5.1.5 Kualitas pelayanan peduli (*empathy*) yang diberikan PMI Kabupaten Tulungagung sangat baik dan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pendonor sukarela PMI Kabupaten Tulungagung.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan dari penelitian ini saran penulis yang sekiranya dapat bermanfaat yaitu:

Saran dari penulis adalah PMI Kabupaten Tulungagung harus melakukan perbaikan pada aspek *tangible* agar dapat mempengaruhi kepuasan pendonor sukarela sehingga kepuasan pendonor yang datang bisa meningkat karena semua aspek mempengaruhi nilai kepuasan pendonor sukarela. Perbaikan kualitas pelayanan berupa *tangible* (bukti langsung) meliputi alat yang digunakan, kerapian

petugas, fasilitas dan keadaan. Selain itu, PMI Tulungagung juga harus mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kesehatan guna tercapainya kualitas layanan yang dapat memuaskan pendonor serta melakukan survey kepuasan pendonor secara berkala dan melakukan evaluasi rutin kinerja dalam pelayanan donor demi mempertahankan pendonor sukarela.