

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

1. Variabel  $X_1$  (harapan) berpengaruh terhadap variabel  $Z$  (diskonfirmasi) secara signifikan dengan nilai signifikan lebih kecil dari  $\alpha$  (0,10) yaitu sebesar 0,001. Selain itu nilai koefisien pengaruh harapan terhadap diskonfirmasi sebesar 0,280. Hal tersebut dinyatakan bahwa hipotesis null ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis kerja 1 ( $H_1$ ) diterima.
2. Variabel  $X_2$  (kinerja) berpengaruh terhadap variabel  $Z$  (diskonfirmasi) secara signifikan dengan nilai lebih kecil dari  $\alpha$  (0,10) yaitu  $<0,001$ . Nilai koefisien pengaruh kinerja terhadap diskonfirmasi sebesar 0,513, artinya hipotesis null ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis kerja dua ( $H_2$ ) diterima. Hal tersebut menjelaskan bahwa persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan program UHC di RSUD Kabupaten juga sangat mempengaruhi sejauh mana kesesuaian pelayanan yang diterima.
3. Variabel  $X_1$  (harapan) berpengaruh signifikan terhadap variabel  $Y$  (kepuasan masyarakat) dengan nilai lebih kecil dari  $\alpha$  (0,10) yaitu sebesar 0,020 dan koefisien jalur sebesar 0,165. Meskipun nilai koefisien tersebut lebih kecil dari variabel  $X_2$  (kinerja) dan  $Z$  (diskonfirmasi), namun juga membuktikan bahwa harapan awal masyarakat menjadi salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Artinya hipotesis null ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis kerja tiga ( $H_3$ ) diterima
4. Variabel  $X_2$  (kinerja) berpengaruh signifikan terhadap variabel  $Y$  (kepuasan masyarakat) yaitu sebesar  $<0,001$  dan menghasilkan nilai

koefisien paling tinggi yaitu sebesar 0,659. Hal tersebut menjadikan kinerja salah satu faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat, hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat pengguna layanan sangat mempertimbangkan kualitas pelayanan dibandingkan harapan. Artinya hipotesis null ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis kerja empat ( $H_4$ ) diterima.

5. Variabel Z (diskonfirmasi) berpengaruh signifikan terhadap variabel Y (kepuasan masyarakat) sebesar 0,001 dan menunjukkan nilai sebesar 0,265. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat juga dipengaruhi oleh kesesuaian harapan awal dan kinerja yang diterima oleh masyarakat. Artinya hipotesis null ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis kerja lima ( $H_5$ ) diterima.
6. Nilai *R Square* sebesar 0,678, nilai tersebut lebih besar dari pengaruh lain yang tidak diteliti artinya variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen yang ada dalam teori tersebut. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa *Expectancy Disconfirm Model* cocok dan mampu menjelaskan 67,8% variasi kepuasan masyarakat melalui variabel harapan, kinerja, dan diskonfirmasi. Sisanya 32,2% dipengaruhi variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

## 5.2 Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyarankan untuk RSUD Kabupaten Sampang terus meningkatkan kualitas pelayanan terutama dalam kinerja pelayanan program UHC karena variabel tersebut paling

dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Peningkatan kualitas layanan dapat dilakukan melalui pelatihan sumber daya manusia, perbaikan prosedur pelayanan, dan penyediaan fasilitas yang memadai. Selain itu penting bagi pihak RSUD Kabupaten Sampang melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelayanan UHC untuk memastikan bahwa pemberian layanan sesuai dengan harapan masyarakat, hal tersebut juga bermanfaat untuk menekan potensi diskonfirmasi negatif.

2. Berdasarkan hasil penelitian kepuasan masyarakat hanya terbatas pada tiga variabel yaitu harapan, kinerja, dan diskonfirmasi. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan dapat menggali variabel lain yang juga dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat seperti kualitas komunikasi petugas pelayanan, keadilan dalam pemberian layanan, atau kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penyelenggara