BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

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

1. Kualitas pelayanan daya tanggap (responsiveness) yang diberikan PMI Kabupaten Malang berada pada kategori baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata tinggi dan persepsi responden yang cenderung homogen. Namun, dalam uji regresi, variabel ini tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pendonor.

2. Kualitas pelayanan kehandalan (reliability) yang diberikan PMI Kabupaten Malang dinilai sangat baik oleh responden dan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pendonor. Ini menunjukkan bahwa pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan.

3. Kualitas pelayanan jaminan (assurance) yang diberikan PMI Kabupaten Malang juga berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pendonor. Pendonor merasa yakin dengan kompetensi dan kesopanan petugas UDD PMI Kabupaten Malang.

4. Kualitas pelayanan empati (empathy) yang diberikan PMI Kabupaten Malang menunjukkan bahwa perhatian dan kepedulian petugas

terhadap kebutuhan pendonor dinilai baik dan secara signifikan memengaruhi kepuasan pendonor.

5. Kualitas pelayanan wujud nyata (tangible) yang diberikan PMI Kabupaten Malang merupakan dimensi dengan rata-rata terendah dibandingkan dimensi lain, namun tetap berada dalam kategori baik dan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pendonor. Ini menandakan bahwa aspek fisik seperti fasilitas dan peralatan tetap memegang peranan penting.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama memberikan pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pendonor, dan sebagian besar variabel tersebut berpengaruh signifikan secara statistik

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara praktis bagi PMI Kabupaten Malang maupun bagi peneliti selanjutnya. Disarankan agar PMI Kabupaten Malang meningkatkan kualitas fasilitas fisik (tangible) seperti kenyamanan ruang tunggu, kebersihan lingkungan, serta peralatan medis yang digunakan, mengingat aspek ini mendapat penilaian paling rendah meskipun masih dalam kategori baik. Selain itu, penting bagi PMI untuk menjaga kehandalan pelayanan dengan meningkatkan konsistensi, efektivitas, dan efisiensi dalam proses pengambilan darah. Penguatan

pelatihan petugas juga perlu dilakukan secara berkelanjutan, khususnya dalam aspek assurance dan empathy, seperti komunikasi, etika pelayanan, serta kepedulian terhadap pendonor, guna mempertahankan citra positif dan profesionalitas petugas. PMI juga disarankan untuk rutin melakukan survei dan evaluasi terhadap tingkat kepuasan pendonor sebagai dasar perbaikan pelayanan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan melibatkan lebih banyak responden, membandingkan beberapa UDD di wilayah lain, atau menambahkan variabel lain seperti loyalitas pendonor dan motivasi donor darah guna mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif.