

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang kepuasan pendonor terhadap konsultasi hasil skrining IMLTD reaktif di UDD PMI Kota Yogyakarta tahun 2022, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pendonor terhadap konsultasi hasil skrining IMLTD reaktif di UDD PMI Kota Yogyakarta tahun 2022 secara keseluruhan yang paling tinggi berada dalam kategori puas (62,96%).
2. Tingkat kepuasan pendonor terhadap konsultasi hasil skrining IMLTD reaktif di UDD PMI Kota Yogyakarta tahun 2022 pada dimensi kehandalan (*reliability*) yang paling tinggi dalam kategori puas (77,78%).
3. Tingkat kepuasan pendonor terhadap konsultasi hasil skrining IMLTD reaktif di UDD PMI Kota Yogyakarta tahun 2022 pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yang paling tinggi dalam kategori puas (48,15%).
4. Tingkat kepuasan pendonor terhadap konsultasi hasil skrining IMLTD reaktif di UDD PMI Kota Yogyakarta tahun 2022 pada dimensi jaminan (*assurance*) yang paling tinggi dalam kategori puas (59,26%).
5. Tingkat kepuasan pendonor terhadap konsultasi hasil skrining IMLTD reaktif di UDD PMI Kota Yogyakarta tahun 2022 pada dimensi empati (*emphaty*) yang paling tinggi dalam kategori puas (55,56%).
6. Tingkat kepuasan pendonor terhadap konsultasi hasil skrining IMLTD reaktif di UDD PMI Kota Yogyakarta tahun 2022 pada dimensi bukti fisik (*tangible*) yang paling tinggi dalam kategori puas (74,07%).

B. Saran

1. Bagi UDD PMI Kota Yogyakarta
Penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam 5 dimensi yaitu dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi empati (*emphaty*),

dan dimensi bukti fisik (*tangible*). Khususnya pada kualitas pelayanan dengan dimensi empati (*emphaty*), petugas hendaknya lebih meningkatkan kesungguhannya dalam merespon permasalahan pendonor.

2. Bagi Peneliti

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih banyak kekurangan sehingga perlu adanya peningkatan untuk peneliti selanjutnya.

3. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk perbandingan penelitian selanjutnya, sumber rujukan penelitian selanjutnya, dan dapat diterapkan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih memperdalam penelitian selanjutnya.