

## BAB V

### KESIMPULANAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil dan pembahasan tentang gambaran tingkat kepuasan pedagang terhadap layanan Pos UKK di pasar Bantul Yogyakarta dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden dapat disimpulkan bahwa.

1. Gambaran Karakteristik responden di Pos UKK pasar Bantul bahwa responden terbanyak yaitu berjenis kelamin perempuan sebanyak 71 responden (74%) dengan usia 41-60 tahun yaitu sebanyak 35 responden (45,8%) dan >60 tahun dengan sebanyak 39 responden (52,1%). Berpendidikan SD sebagai pendidikan terbanyak dengan persentase (40,6%) dari 39 responden yang berkunjung di Pos UKK pasar Bantul dan responden yang berkunjung di pasar Bantul berdominan berstatus pedagang.
2. Gambaran tingkat kepuasan dari 96 responden mayoritas pedagang dapat dikatakan sangat memuaskan yaitu sebanyak 71 responden (74%)
3. Hasil pengukuran gambaran tingkat kepuasan dari dimensi *tangibles* (bukti fisik) sangat memuaskan adalah sebanyak 54 responden (56,3%).
4. Hasil pengukuran gambaran tingkat kepuasan dari dimensi *reliability* (kehandalan) sangat memuaskan adalah sebanyak 54 responden (56,3%).
5. Hasil pengukuran gambaran tingkat kepuasan dari dimensi *responsiveness* (daya tanggap) sangat memuaskan adalah sebanyak 54 responden (56,3%).
6. Hasil pengukuran gambaran tingkat kepuasan dari dimensi *assurance* (jaminan) memuaskan adalah sebanyak 46 responden (47,9%).
7. Hasil pengukuran gambaran tingkat kepuasan dari dimensi *empathy* (empati) memuaskan adalah sebanyak 51 responden (53,1%).

## B. SARAN

### 1. Bagi Pedagang Pasar Bantul

Diharapkan pedagang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Pos UKK untuk memeriksakan diri supaya pedagang lebih memperhatikan pelayanan dan bisa lebih rutin datang ke Pos UKK apabila memerlukan pengecekan kesehatan. Hal ini bertujuan untuk mencegah masalah kesehatan yang dapat mengganggu aktivitas sehari-hari.

### 2. Bagi Petugas Pos UKK Pasar Bantul

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka saran untuk Pos UKK di Pasar Bantul perlu mempertahankan kepuasan pedagang terhadap layanan pada dimensi *reliability* dan *responsiveness* serta meningkatkan kepuasan pedagang pada dimensi *assurance*, *tangibles* dan *empathy*.

### 3. Bagi Pihak Puskesmas Bantul II

Diharapkan puskesmas Bantul II mampu mempertahankan pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat pekerja informal di Pos UKK Pasar Bantul untuk meningkatkan kesehatan para pedagang sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja serta memperhatikan dimensi *tangibles* agar kepuasan pedagang meningkat.

### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai data tambahan untuk penelitian selanjutnya dan dijadikan referensi pembelajaran dan diharapkan peneliti selanjutnya meneliti faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap layanan Pos UKK dengan ke lima dimensi, peneliti juga perlu menggali lebih dalam tentang item-item yang kurang memuaskan menurut persepsi pedagang, sehingga akan lebih baik jika penelitian selanjutnya menggunakan metode kualitatif tau teknik wawancara dalam pengambilan data.