

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit bunda Kota Gorontalo dan untuk mengetahui pengaruh terbesar dari kedua variabel independen tersebut. Dari rumusan masalah penelitian yang diajukan, maka analisis data yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Berdasarkan analisis secara parsial kualitas pelayanan dimana yang berpengaruh tangible, empathy, reliability, responsibility dan assurance, dengan tingkat $P_{value} = 0,000$ sampai dengan $0,036$. Dengan menggunakan batas signifikan $\alpha = 0,1$ dapat dilihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $P_{value} < \alpha$, yang artinya berpengaruh positif, dengan demikian maka hipotesis uji parsial variabel dimensi kualitas pelayanan dimana tangible, empathy, reliability, responsibility, dan assurance berpengaruh secara positif dan dapat diterima. Dan indikator yang paling berpengaruh signifikan adalah Assurance, dengan nilai $3,760$ lebih besar dibandingkan dengan bagian yang lainnya yang dijadikan sebagai strategi dalam penelitian ini. Arah koefisien regresi positif artinya variabel bebas memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel terikat. Dapat disimpulkan bahwa indikator dimensi kualitas pelayanan yang semakin baik akan mempercepat kepuasan pasien.
- 2) Berdasarkan analisis secara simultan dimensi kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian, diperoleh $F_{hitung} = 16,145$ dengan tingkat $P_{value} = 0,000$.

Dengan menggunakan batas signifikan $\alpha = 0,1$ didapat F_{tabel} sebesar 1,91. Dapat dilihat bahwa $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ atau $P_{\text{value}} < \alpha$, yang artinya berpengaruh positif, dengan demikian maka hipotesis uji simultan variabel dimensi kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan dapat diterima. Arah koefisien regresi positif artinya dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pasien. Dapat disimpulkan bahwa indikator dimensi kualitas pelayanan yang semakin baik akan mempercepat kepuasan pasien.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian yang dapat diberikan sebagai berikut :

- 1) Bagi mahasiswa yang ingin meneliti ulang tentang kepuasan pasien, hendaknya harus meneliti kualitas pelayanan dan bauran pemasaran jasa atau faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini dimana yang sudah diuraikan pada pembahasan sebelumnya atau faktor yang mengenai tentang kepuasan pasien dengan tidak plagiat hasil dari penelitian ini.
- 2) Bagi Rumah Sakit Bunda hendaklah lebih meningkatkan kualitas pelayanan, dimana fasilitas fisik lebih di diperhatikan lagi, terutama pada ruangan kelas III, agar pasien yang berobat/rawat inap lebih merasa aman dan nyaman.