BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai r dari tiap-tiap pertanyaan, dan diketahui bahwa secara keseluruhan semua data yang diambil adalah valid atau lebih besar dari nilai r-kritisnya, sehingga penelitian ini dapat dilanjutkan dengan menguji reliabilitas (keandalan) data.
2. Uji reliablitas juga mendapatkan data yang handal dengan melihat nilai Cronbach Aplha variabel Kualitas pelyanan sebesar 0.833 dan Cronbach Alpa variabel Kepuasan Pasien sebesar 0.734, dimana kedua nilai Cronbach alpha tersebut lebih besar dari taraf keandalan yakni 0.06, sehingga dinyatakan bahwa data yang akan diuji adalah andal dan dapat dilanjutkan ke pengujian selanjutnya.
3. Hipotesis dalam penelitian diterima bahwa Variabel Kualitas Pelayanan secara signifikan berpangaruh terhadap Kepuasan Pasien pada RSUD Otanaha Kota Gorontalo, dengan melihat uji koefisien regresi melalui uji t dan uji F dan dinyatakan bahwa t hitung>t table, dan Fhitung>Ftabel.
4. Berdasarkan uji determinan (R) diketahui sebesar 56,3% variabel Kepuasan Konsumen pada RSUD Otanaha Kota Gorontalo dapat dijelaskan melalui factor-faktor Kualitas pelayanan yang diberikan, sedangkan sisanya sebesar 43,7% dijelaskan melalui faktor-faktor lainnya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyarankan:

1. Agar RSUD Otanaha Kota Gorontalo serta pihak lainnya yang berkecimpung dalam organisasi yang berhubungan dengannya dapat mempertimbangkan setiap kebijakan dan keputusan yang diambil dalam memberikan kebijakan-kebijakan/ aturan-aturan mengenai pelayanan dengan mengedepankan Budaya kerja karyawan yang diharapkan sesuai dengan tujuan organisasi.

2. Penelitian ini kiranya perlu mendapat perhatian bagi kalangan akademisi dan pemerhati organisasi jasa, manajemen Rumah Sakit sehingga kedepannya, pemberian pelayanan yang baik dapat menjadi indikator kepuasan pasien.

3. Penelitian ini akan lebih baik jika ditambahkan variabel-variabel pendukung yang diperoleh dari penelitian-penelitian dan referensi yang lain yang memungkinkan yang dapat berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien, seperti variabel Pengalaman dan keterampilan tenaga medis, Citra Rumah Sakit, Lokasi Rumah Sakit, Ketersediaan Jaminan Kesehatan dan lain sebagainya.

4. Kiranya waktu yang dipakai dalam menyusun penelitian lebih lama dan dapat diberikan kesempatan untuk melihat lingkup organisasi-organisasi yang lebih luas sehingga hasil penelitian yang diperoleh akan lebih maksimal.