

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap dan besaran pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap. 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 hasil analisis secara parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap yang sudah diuraikan pada bab sebelumnya, dimana kualitas pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah sakit toto Kabupaten Bone Bolango.
- 2) Besaran variabel kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap adalah sebesar 37,8%, sisanya 62,2% berupa kontribusi dari faktor-faktor lain yang tidak diikutsertakan dalam penelitian kali ini seperti nama dari Rumah sakit tersebut, lokasi, dan lingkungan Rumah sakit.

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) Rumah sakit toto hendaknya harus mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien rawat inap, karena suatu pelayanan yang berkualitas merupakan daya tarik yang sangat kuat bagi pasien dalam melakukan pengobatan kembali di Rumah sakit toto Kabupaten Bone Bolango.
- 2) Bagi mahasiswa yang ingin meneliti kembali tentang kepuasan pasien rawat inap di Rumah sakit toto, hendaknya harus diikuti sertakan faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti nama dari Rumah sakit tersebut, lokasi, dan lingkungan Rumah sakit dengan memperhatikan etika penelitian dan menghindari plagiat.