

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Otonaha Kota Gorontalo dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Otonaha Kota Gorontalo. 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 yang sudah diuraikan sebelumnya, dimana kualitas pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Otonaha Kota Gorontalo.
2. Berdasarkan variabel kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan pasien adalah sebesar 0.524 atau 52.4%, sisanya 0.476 atau 47.6% 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

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

1. Rumah Sakit Umum Daerah Otonaha Kota Gorontalo harus mampu mempertahankan atau bahkan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Karena suatu pelayanan yang berkualitas merupakan daya tarik yang sangat kuat bagi pasien dalam melakukan pengobatan kembali di Rumah Sakit Umum Daerah Otonaha Kota Gorontalo.
2. 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.