BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang nyata dan signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Toto Kabila kabupaten Bone bolango, hal ini dibuktikan dengan Hasil Uji Hipotesis yakni didapat nilai $t\text{-}_{hitung}$ sebesar 10.885 lebih besar dari nilai $t\text{-}_{tabel}$ statistic sebesar 1,661. Dari hasil tersebut maka kriteria pengujian yaitu $t_{hitung} > t_{tabel}$ yang artinya H_o ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian hipotesis uji t variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan. Dengan demikian hipotesis penelitian dapat dibuktikan atau diterima. Sehinngga dapat disimpulkan bahwa indikator kualitas pelayanan yang semakin baik akan membantu tingkat keefektifan kepuasan pasien.

Dalam perhitungan koefisien Determinasi (R-squre) pengaruh kualitas pelayanan (X) Terhadap kepuasan pasien (Y) di RSUD Toto Kabila kabupaten Bone bolango, sebesar 0,558 atau 55,8 % dari kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pasien sementara sisanya 44,2 berupa kontribusi dari variabel veriabel lain yang tidak menjadi fokus pada penelitian ini, peneliti menduga pengaruh dari variabel lain itu misalnya seperti lokasi, dan terutama faktor psikologi pasien, maksud dari psikologi pasien yaitu keadaan pasien yang sakit berbeda dengan keadaan

masyarakat yang sehat pada umumnya. Sehingga hal ini menimbulkan persepsi yang berbeda terhadap penilaian kualitas pelayanan maupun tingkat kepuasan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka ada beberapa saran yang perlu dipertimbangkan, yaitu : Bagi pihak rumah sakit terutama RSUD Toto kabupaten Bone bolango selaku instansi yang bergerak dibidang pelayanan jasa terutama jasa kesehatan. Dengan melihat hasil penelitian ini yang menunjukkan pengaruh yang signifikan antara Variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, maka perusahan perlu meningkatkan apa yang menjadi indikator dari kualitas pelayanan, yakni meningkatkan indikator TERRA dengan tidak mengesampingkan keadaan psikologi pasien sehingga pasien akan semakin nyaman. Bagi peneliti selanjutnya hendaknya meneliti variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pasien yang tidak diteliti pada penelitian ini. Terutama mengenai psikolgi pasien dalam menanggapi pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit selaku instansi yang bergerak di bidang jasa kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

Amanah, D. 2010. *Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk terhadap kepuasan konsumen pada Majestyk bakery danCake shop cabang h.m. yamin medan*. Jurnal keuangan dan bisnis Vol. 2 No. 1; 72-87.

Ardhana, O. 2010. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan (studi pada Bengkel Caesar Semarang)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Semarang.

Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta

Assauri, S. 2003. *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction dalam Usahawan*, No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal.25-30: Jakarta.Fure, H. 2013. *Lokasi, keberagaman produk, harga, dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap minat beli pada pasar tradisional Bersehati Calaca.* Jurnal EMBA, Vol.1, No.3; 273-283.

Ghozali,Imam. 2001. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS.* Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, diindonesiakan oleh Ancella Aniwati Hermawan, Salemba Empat : Prentice Hall Edisi Indonesia.

Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran "Edisi Milenium"*. Jakarta; PT. Prehallindo.

Kotler, P., dan K. L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran "Edisi 12".* Indonesia; PT. Macanan Jaya Cemerlang.

Kurniawan, A. 2012. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pos express di pt. Pos Indonesia (persero) kantor pos Cukir*. Jurnal Pendidikan Ekonomi, Vol. 1, No. 1; 1-16.

Limakrisna, N., dan W. H. Susilo. 2012. *Manajemen Pemasaran*, Teori dan Aplikasi dalam Bisnis edisi pertama. Jakarta; Mitra Wacana Media.

Manurung, D, SH. 2009. *Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek Pada Pengguna Kartu Prabayar Simpati*. Skripsi. Fakultas Psikologi. Universitas Sumatera Utara, Medan.

Marzuki, 2005, *Metodologi Riset*, Yogyakarta: Ekonisia.

Nitisusastro, M. 2009. *Kewiraushaan dan Manajeman Usaha Kecil*. Bandung; Penebit Alfabeta.

Peter, J. P., dan J. C. Olson. 2000. *Consumer Behavior/Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta; Erlangga.

Setyaningsih, I. 2013. *Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit terhadap Pasien menggunakan Pendekatan Lean Servperf (Lean Service dan Service Performance) Studi Kasus Rumah Sakit Pendidikan UIN Sunan Kalijaga.* Spectrum industry, Volume 11 No. 2, 117-242

Sudarmiatin. 2009. *Model perilaku konsumen dalam perspektif teori dan empiris pada jasa Pariwisata*. Jurnal Ekonomi Bisnis, Tahun 14, No. 1; 1-11.

Sudjana. 2005. *Metode Statistika.* Bandung: Penerbit Tarsito

Sugiyono, 2011. "*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D".* Cetakan ke-13 Bandung. Alfabeta.

Sugiyono. 2013. *Statistic Untuk Penelitian*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Syamsiah, N. 2009. *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi nilai yang dirasakan pelanggan untuk Menciptakan kepuasan pelanggan di RSUP dokter Kariadi Semarang (Studi kasus pada Paviliun Garuda RSUP Dr.Kariadi)*. Tesis. Program studi magister manajemen program pasca sarjana Universitas Diponegoro, Semarang.

Thoha, M. 2002. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Tjiptono, F. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta; Penerbit Andi.

Wulandari, N. 2013. *Analisis pengaruh kualitas produk, Kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen (studi kasus pada konsumen kopikita Semarang).* Skripsi. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.

Yunus, H. 2011. *Metodolgi penelitian*. Modul. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo.

Yazid. 2008. *Pemasaran Jasa "Edisi ke 2*". Pemasaran Jasa, Konsep dan Implementasi. Yogyakarta; Ekonisia.