

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hipotesis yang disusun diterima, dimana kualitas pelayanan Rumah Sakit Bunda Gorontalo memiliki pengaruh secara positif terhadap kepuasan konsumen, yang dibuktikan melalui pengujian uji regresi, uji t, dan uji R.
2. Instrumen yang digunakan yakni pernyataan yang disusun melalui kuisioner mendapatkan tanggapan yang “baik” dari responden/ pasien, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Bunda Gorontalo dalam kategori “baik”.
3. Kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Bunda Gorontalo memiliki pengaruh sebesar 75,8% terhadap kepuasan pasien. Namun hal tersebut tidak menjadikan kualitas pelayanan yang diberikan menjadi faktor utama kepuasan konsumen pada Rumah Sakit Bunda Gorontalo, mengingat terdapat sebesar 24,2% yang juga dipengaruhi oleh Rumah sakit pesaing, tingkat pendidikan tenaga medis, citra Rumah Sakit, lokasi Rumah Sakit, harga/ diskon, dan lain sebagainya.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyarankan:

1. Agar Rumah Sakit Bunda Gorontalo serta pihak lainnya yang berkecimpung dalam perusahaan jasa khususnya Rumah sakit, dapat mempertimbangkan setiap

kebijakan dan keputusan yang diambil dalam memberikan aturan-aturan mengenai pelayanan dengan mengedepankan kepuasan pasien sebagai tolak ukur pelayanan.

2. Agar penelitian ini dapat berguna sebagai bahan informasi mengenai perkembangan kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Bunda Gorontalo.
3. Agar penelitian ini dapat dijadikan acuan/ referensi bagi Rumah Sakit Bunda Gorontalo dalam mengambil kebijakan mengenai pelayanan yang akan diberikan sehingga nantinya dalam perumusan kebijakan berorientasi pada kepuasan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, 2009. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arief, Muhtosim, 2006. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Arikunto, Suharsimi, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Assegaff, Mohammad. 2009. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang)". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 10. No. 2. Juli. Hal. 171 – 186. Unisulla Semarang. Semarang
- Atmawati, Rustika dan Wahyuddin. 2007. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta
- Azwar, A. 1996. *Administrasi Kesehatan*. PT. Bina Rupa. Jakarta
- Fajar, Laksana, 2008, *Manajemen Pemasaran*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Indriarty, Dewi Retno. 2010. *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Puskesmas Gunungpati Semarang)*. Skripsi. Universitas Diponegoro. Semarang
- Kotler, Philip, 2003. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip. Alih Bahasa: Benyamin Molan. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas. Jilid 1. PT. Intan Sejati Klaten. Jakarta
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Parasuraman, A., Zeithmal, V.A. & Berry, L.L., (1988), *SERVQUAL: A Multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64 (Spring)
- Riduwan dan Sunarto, 2010. *Pengantar Statistisk*. Jakarta: Alfabeta.
- Simamora, Bilson, 2003. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sukandarrumidi, 2002. *Metodologi penelitian*. Yogyakarta: UGM Press.

Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra, 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Tjiptono, Fandi. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Yogyakarta, CV. Andi Offset.

Umar, Husein, 2003. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Usmara, A. 2003. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Amara Books : Jakarta

Yamit, Zulian . 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ed. 1, Cet. 4.

Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta