

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 RSUD Dr. M.M Dunda Limboto 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 RSUD Dr. M.M Dunda Limboto dalam kategori “baik”.
3. Kualitas pelayanan yang diberikan RSUD Dr. M.M Dunda Limboto memiliki pengaruh sebesar 73,5% terhadap kepuasan pasien. Namun hal tersebut tidak menjadikan kualitas pelayanan yang diberikan menjadi faktor utama kepuasan konsumen pada RSUD Dr. M.M Dunda Limboto , mengingat terdapat sebesar 26,5% yang juga dipengaruhi oleh Rumah sakit pesaing, tingkat pendidikan tenaga medis, citra Rumah Sakit, lokasi Rumah Sakit, dan lain-lain sebagainya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyarankan:

1. Agar RSUD Dr. M.M Dunda Limboto 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 RSUD Dr. M.M Dunda Limboto .
3. Agar penelitian ini dapat dijadikan acuan/ referensi bagi RSUD Dr. M.M Dunda Limboto dalam mengambil kebijakan mengenai pelayanan yang akan di berikan sehingga nantinya dalam perumusan kebijakan berorientasi pada kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, 2009. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Anjaryani, Wike Diah. 2009. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang*. Tesis. Semarang: UNDIP
- 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.
- 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
- 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
- Irawan, Handi. 2004. *Kepuasan Pelanggan*. PT Gramedia Pustaka, Jakarta
- 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
- Fajar, Laksana, 2008, *Manajemen Pemasaran*, Graha Ilmu, Yogyakarta

- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- 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
- Siregar, Charles. JP., 2004. *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*. Cetakan I, Penerbit EGC, Jakarta
- 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 Beru Manajemen Pemasaran*. Amara Books : Jakarta
- Polapa, Anggriani Dita. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien rawat inap pada RS Bunda Gorontalo*. Skripsi. Universitas Negeri Gorontalo.
- Yamit, Zulian . 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ed. 1, Cet. 4. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta

LAMPIRAN

Gorontalo, Maret 2016

Kepada Yth Bapak/ Ibu Responden.

Angket/ Kuisisioner ini bertujuan untuk melengkapi studi penelitian yang berjudul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M.M Dunda Limboto”***.

Kuisisioner ini saya ajukan Semata-mata untuk keperluan penelitian sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang Strata Satu (S1) di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo. Sebagaimana penelitian ilmiah, kerahasiaan identitas Bapak/Ibu dalam memberikan penilaian dijamin tidak akan membawa konsekuensi yang merugikan.

Bantuan dan partisipasi Bapak/ibu akan sangat dihargai. Terima kasih atas waktu dan kerjasamanya.

Hormat Saya

Peneliti,

Abdul Majid N. Tuli

BAGIAN I : DESKRIPSI RESPONDEN

Petunjuk pengisian:

- a. Mohon untuk mengisi pertanyaan di bawah ini dengan sebenar-benarnya.
- b. Berilah tanda (√) pada pilihan yang telah disediakan.

Nama	
Alamat	
Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan
Agama	<input type="checkbox"/> Islam <input type="checkbox"/> Kristen <input type="checkbox"/> Hindu <input type="checkbox"/> Buddha
Pendidikan Terakhir	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMU <input type="checkbox"/> Akademi <input type="checkbox"/> PT <input type="checkbox"/> Lain-Lain
Umur	<input type="checkbox"/> <20 <input type="checkbox"/> 20-29 <input type="checkbox"/> 30-39

	<input type="checkbox"/> 40-49 <input type="checkbox"/> >50
Pekerjaan	<input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI/Polri <input type="checkbox"/> Wiraswasta <input type="checkbox"/> Petani <input type="checkbox"/> Lain-lain (sebutkan) (.....)

BAGIAN II: PERTANYAAN

Berikut ini daftar pertanyaan mengenai persepsi Bapak/Ibu selaku Pasien/ pengunjung RSUD Dr. M.M Dunda Limboto.

Petunjuk pengisian:

- a. Mohon untuk mengisi pertanyaan di bawah ini dengan sebenar-benarnya.
- b. Berilah tanda (√) pada pilihan yang telah disediakan.

Jawaban yang tersedia berupa skala likert yaitu antara 1-5, yang mempunyai arti :

5 = sangat setuju (SS)

4 = setuju (S)

3 = netral (N)

2 = tidak setuju (TS)

1 = sangat tidak setuju (STS)

A. Variabel Kualitas Pelayanan

1. Reliability (Keandalan)

NO	PERTANYAAN	1 (SS)	2 (S)	3 (N)	4 (TS)	5 (STS)
-----------	-------------------	-------------------	------------------	------------------	-------------------	--------------------

1.	Tenaga medis tepat waktu dalam menangani Pasien.					
2	Tenaga medis menangani sesuai dengan prosedur.					
3.	Tenaga medis memberikan jasa yang Sesuai dengan keahlian yang dimiliki.					
4.	Tenaga medis memberikan pelayanan yang akurat.					

2. Responsiveness (Daya Tanggap)

NO	PERTANYAAN	1	2	3	4	5
		(SS)	(S)	(N)	(TS)	(STS)
5.	Tenaga medis selalu bersedia memberikan bantuan kepada pasien yang membutuhkan.					
6.	Kemampuan pelayanan oleh tenaga medis sangat membantu pasien.					
7.	Tenaga medis selalu memberikan informasi kepada pasien dalam pelayanan medis.					

3. Emphaty (Kepedulian)

NO	PERTANYAAN	1 (SS)	2 (S)	3 (N)	4 (TS)	5 (STS)
8.	Tenaga medis selalu memperhatikan dan merespon segala keluhan pasien.					
9.	Tenaga medis sabar dalam memberikan pelayanan kepada pasien.					
10.	Tenaga medis memberikan sikap yang simpatik kepada pasien.					

4. Assurance (Jaminan)

NO	PERTANYAAN	1 (SS)	2 (S)	3 (N)	4 (TS)	5 (STS)
11.	Tenaga medis sangat meyakinkan untuk memberikan informasi pelayanan pada pasien.					
12.	Keterangan atau informasi yang diberikan tenaga medis dapat dipercaya.					
13.	Setiap keterangan atau janji yang diberikan tenaga medis selalu dapat ditepati.					
14.	Tenaga medis selalu memberikan solusi terhadap segala keluhan pasien.					

5. Tangibles (Fasilitas)

NO	PERTANYAAN	1 (SS)	2 (S)	3 (N)	4 (TS)	5 (STS)
15.	Segala fasilitas di RSUD Dr. M.M Dunda Limboto sangat menarik.					
16.	Peralatan yang ada di RSUD Dr. M.M Dunda Limboto sangat canggih.					
17.	Ruang tunggu dan interior Rumah Sakit sangat menarik.					
18.	Penampilan dari tenaga medis Rumah Sakit sangat menarik.					
19.	Fasilitas Rumah Sakit sangat lengkap dan bisa digunakan					
20.	Lahan parkir yang cukup luas membuat saya nyaman untuk mengunjungi Rumah Sakit.					

B. Variabel Kepuasan Konsumen

NO	PERTANYAAN	1 (SS)	2 (S)	3 (N)	4 (TS)	5 (STS)
21.	Saya merasa senang dengan pelayanan yang diberikan Tenaga medis RSUD Dr. M.M Dunda Limboto.					

22.	Saya merasa nyaman dengan fasilitas yang diberikan RSUD Dr. M.M Dunda Limboto.					
23.	RSUD Dr. M.M Dunda Limboto selalu menjadi acuan topic pembicaraan saya ketika berbicara mengenai pelayanan Rumah Sakit di Gorontalo.					
24.	Saya merekomendasikan RSUD Dr. M.M Dunda Limboto sebagai tempat melakukan pelayanan kesehatan.					
25.	Saya akan mengajak orang lain untuk melakukan pelayanan kesehatan di RSUD Dr. M.M Dunda Limboto.					

28	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
29	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
36	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
37	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5
41	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3	3
42	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	1	1	3	3
43	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	5	3	3
44	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	4	4	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3
47	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
48	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
51	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5
52	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
53	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5
55	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
56	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	1	3	3	3
57	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3
58	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3

59	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
60	4	4	4	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	
61	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
62	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
63	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
64	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
65	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
66	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
67	4	4	4	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	
68	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
69	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
70	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
71	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
JLH	279	273	279	272	272	272	270	271	267	264	258	261	255	255	2

Responden	KEPUASAN PASIEN					JLH
1	3	3	3	3	2	14
2	3	3	3	3	2	14
3	3	3	4	4	2	16
4	3	3	4	3	2	15
5	3	3	4	4	2	16
6	4	4	4	4	3	19
7	4	4	4	4	3	19
8	4	4	4	4	5	21
9	5	5	5	5	2	22
10	4	4	4	4	3	19
11	4	4	4	4	5	21
12	5	5	5	5	4	24

13	3	3	3	3	3	15
14	3	3	3	3	4	16
15	3	3	4	4	4	18
16	3	3	4	3	3	16
17	3	3	4	4	4	18
18	3	3	4	4	5	19
19	3	3	4	4	3	17
20	4	4	4	4	5	21
21	4	4	5	5	2	20
22	4	4	4	4	5	21
23	5	5	4	4	2	20
24	4	4	5	5	3	21
25	4	5	3	3	5	20
26	5	4	3	3	4	19
27	3	3	4	4	3	17
28	3	4	4	3	4	18
29	3	4	4	4	4	19
30	3	3	4	4	3	17
31	3	4	4	4	4	19
32	3	5	4	4	5	21
33	3	3	3	3	3	15
34	4	5	4	4	5	22
35	4	2	4	4	2	16
36	4	5	4	4	5	22
37	5	2	5	5	2	19
38	4	3	4	4	3	18
39	4	5	4	4	5	22
40	5	4	5	5	4	23
41	3	3	3	3	3	15
42	3	4	3	3	4	17
43	3	4	3	3	4	17

44	3	3	3	3	3	15
45	3	4	3	3	4	17
46	3	5	3	3	5	19
47	3	3	3	3	3	15
48	4	5	4	4	5	22
49	4	2	4	4	2	16
50	4	5	4	4	5	22
51	5	2	5	5	2	19
52	4	3	4	4	3	18
53	4	5	4	4	5	22
54	5	4	5	5	4	23
55	3	3	3	3	3	15
56	3	4	3	3	4	17
57	3	4	3	3	4	17
58	3	3	3	3	3	15
59	3	4	3	3	4	17
60	3	2	3	3	2	13
61	3	3	3	3	3	15
62	4	3	4	4	4	19
63	4	3	4	4	4	19
64	4	3	4	4	4	19
65	3	3	3	3	3	15
66	3	4	3	3	4	17
67	3	2	3	3	2	13
68	3	3	3	3	3	15
69	4	3	4	4	4	19
70	4	3	4	4	4	19
71	4	3	4	4	4	19
JLH	255	253	267	264	250	1289

