

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Instrumen yang digunakan yang berisi pernyataan-pernyataan yang mewakili keandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian, dan bukti fisik, serta kepuasan pasien sebagai variabel yang diteliti yang disusun melalui kuisisioner mendapatkan tanggapan yang "baik" dari responden/ konsumen, namun belum dapat dikatakan sesuai dengan harapan mengingat masih banyak faktor lainnya yang menentukan.
2. Seluruh variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien yang berobat di RSUD Toto Kabila. Hal ini sesuai dengan tanggapan responden serta nilai uji F, serta uji t yang di lakukan.
3. Variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian, dan bukti fisik memiliki pengaruh sebesar 74,9% terhadap kepuasan pasien di RSUD Toto Kabila. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih ada (25,1%) dari faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyarankan:

1. Agar RSUD Toto Kabila serta pihak lainnya yang berkecimpung dalam industri pelayanan dapat mempertimbangkan setiap kebijakan pelayanan yang dilakukan mengingat kepuasan pasien merupakan suatu hal yang sangat perlu demi pengembangan Rumah Sakit.
2. Agar penelitian ini dapat berguna sebagai bahan informasi dan referensi mengenai kegiatan pemasaran perusahaan khususnya menyangkut kegiatan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien.
3. Agar penelitian ini dapat dijadikan acuan/ referensi bagi RSUD Toto Kabila dalam mengambil kebijakan mengenai kegiatan pemasaran khususnya desain pelayanan yang dilakukan sehingga akan berorientasi pada kebutuhan pasien dan kepuasan pasien, dan dapat menjadi acuan Rumah Sakit dalam melakukan analisa di masa mendatang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, Foster. (1986). *Antropologi Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Ali, Lukman dkk. 1999. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Arikunto,2006 .*Prosedur penelitian suatu pendekatan Praktek*.Rineka Cipta.Jakarta
- Arikunto, 2013.*Prosedur penelitian suatu pendekatan Prakti*,Rineka cipta.Jakarta
- Arikuntto, Suharsimi. 2005. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atmawati, R dan M, Wahyudin. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall*.  
Surakarta: Jurnal Daya Saing, Program MM-UMS
- Bilson Simamora, 2003, "Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif & Profitabel",  
Jakarta PT Gramedia Pustaka Utama.
- Fandy Tjiptono, 1997. *Strategi Pemasaran*, Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Yogyakarta 2000
- Fandy Tjiptono, (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta
- Fandi Tjiptono. (2001). *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial*, majalah *Manajemen Usahawan Indonesia*. Jakarta
- Fandy Tjiptono, 2005. *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam, 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi Keempat, Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, Iman, 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19*, UNDIP Semarang

Hermawan Kartajaya. 2006. *Hermawan Kartajaya on Segmentation Seri 9 Elemen Marketing*. Bandung: PT. Mizan Pustaka.

Kalihutu, Thomas Stefanus. 2008. *Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Vol 10. No 1. hal.66-83.

Kotler, Philip. (1994). *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Jilid I. Jakarta: PT. Prehalindo.

Kotler, Philip. 1997. *Marketing Management "Analysis, Planning, Implementation and Control"* (9th ed.). New Jersey: Prentice Hall International, Inc.

Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Jilid 2, Jakarta : Pearson Education Asia dan PT. Prehallindo, 2002

Ratminto dan Atik septi winarsih. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Sekaran, Uma. 2000. *Research Methods for Business, A Skill-Building Approach*. America: Thirt Edition, John Wiley & Sons, Inc.

Setiaji, Bambang, 2004. *Panduan Riset dengan Pendekatan Kuantitatif*. Surakarta: Program Pascasarjana UMS, 2004.

Sofyan Assauri (2003), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jilid 1, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.

Simamora, Bilson. (2003). *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Supratno. (2001). *Teknik Riset Pemasaran dan Ramalan Penjualan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Suharto, Edi. (2005). *Analisis Kebijakan Publik: Panduan Praktis Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial*. Bandung: Alfabeta.

Sudjana. 2002. *Metode Statistika*. Bandung : Tarsito

Sugiono; 2000; *Metode Penelitian Administrasi*; Jakarta: Alfabeta.

Sugiono,2010.*Metodologi Penelitian Pendidikan*,ALVABETA.Bandung

Sugiono,2010.*Metodologi Penelitian bisnis*,Cetakan kedelapan .  
Alfabeta,Bandung

Sugiono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta

Sugiono, 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*, ALVABETA. Bandung

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

Woodside, A.G., Frey, L.L. and Daly, R.T. (1989). "Linking service quality, customer satisfaction, and behavioral intention". *Journal of Health Care Marketing*. Vol. 19. pp. 5-17.

Yamit, Zulian . 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ed. 1, Cet. 4. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.