

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Otonoma Kota Gorontalo. Hasil positif dan signifikan dalam hasil penelitian ini diartikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit maka akan meningkatkan kepuasan pasien ketika menggunakan jasa rumah sakit tersebut. Dengan demikian Hipotesis 1 pada penelitian ini terbukti dan diterima.
2. Fasilitas medis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Otonoma Kota Gorontalo. Koefisien positif dan signifikan dari hasil tersebut menandakan bahwa semakin baik fasilitas medis yang diperoleh oleh pasien maka akan meningkatkan kepuasan pasien tersebut. Dengan demikian Hipotesis 2 pada penelitian ini terbukti dan diterima.
3. Secara simultan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Medis berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Otonoma Kota Gorontalo. Dengan demikian Hipotesis 3 pada penelitian ini terbukti dan diterima

5.2 Saran

1. Bagi Rumah Sakit

Dengan adanya penelitian ini, bagi pihak rumah sakit diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan ataupun bahan pertimbangan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas medis. Kepada Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha Kota Gorontalo agar selalu menjaga Kualitas pelayanan yang diberikan sehingga kenyamanan, keamanan, kehandalan petugas semakin baik karena sangat dibutuhkan pasien dalam memenuhi kebutuhan sehat pasien, agar pasien yang akan datang berkunjung percaya akan kesehatannya. Pasien akan merasa terlayani dengan baik, Dengan begitu rumah sakit telah membentuk suatu kesan yang baik terhadap konsumen sehingga mendorong mereka agar mau berhubungan dengan rumah sakit setiap kali mereka membutuhkan jasa yang ada pada rumah sakit. Selain itu, Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha Kota Gorontalo diharapkan untuk terus meningkatkan dan memperhatikan Fasilitas yang disediakan terutama berkaitan dengan alat komunikasi untuk menghubungi tenaga kesehatan yang ada disetiap ruang rawat inap yang belum memadai menurut pasien sebagai responden. Apabila Fasilitas tersedia dengan baik dan memadai maka pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dapat optimal.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Kiranya Penelitian ini dapat dijadikan acuan atau referensi bagi peneliti berikutnya mengenai kualitas pelayanan dan fasilitas medis terhadap kepuasan pasien, dengan mengeksplorasi lebih jauh lagi atau menambah

variabel lain diluar variabel yang telah diteliti oleh penulis, seperti variabel harga, citra, dan lokasi yang kiranya dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiati, Adis puspita. 2018. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Standar Akuntansi Keuangan Entitas Tanpa Akuntabilitas Publik Pada UMKM.”
- Anshar, Alfredo, and Mashariono. 2019. “Pengaruh Lokasi, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)Gununbg Anyar Surabaya.” *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen* 8(4): 1–16.
- Arianto, Nurmin. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizzen Kedaton Bogor.” *Jurnal Pemasaran Kompetitif* 1(2): 83–101.
- Armaniah, Henny, Amas Sari Marthanti, and Faif Yusuf. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahas Honda Tengerang.” *Jurnal Ilmu Manajemen* 2(2): 62–72.
- Arrang, Sherly Tandi. 2021. *Manajemen Farmasi*. 1st ed. Jakarta: Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.
- Dewi, Mutia. 2016. “Pengaruh Kualitas Pleayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur.” *Jurnal Manajemen dan Keuangan* 5(2): 535–42.
- Diza, Farah, Silcyjeova Moniharapon, and Imelda W.j Ogi. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen.” *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 4(1): 109–19.
- Fatihudin, Didin, and Anang Firmansyah. 2019. *Pemasaran Jasa*. Cetakan Pe. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Firmansyah, M. Anang. 2018. *Perilaku Konsumen*. 1st ed. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Gultom, Dedek K, Paham Ginting, and Beby K F Sembiring. 2014. “Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kpeuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhamadiyah Sumatera Utara.” *Jurnal Manajemen & Bisnis* 14(01): 21–33.
- Hadiwidjaja, Reymond Setiabudi, and Diah Dharmayanti. 2014. “Analisa Hubungan Experiential Marketing , Kepuasan Pelanggan , Loyalitas Pelanggan Starbucks Coffee Di Surabaya Town Square.” *Jurnal Manajemen Pemasaran* 2(2).

- Harfika, Jarliyah, and Nadiya Abdullah. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aeh Barat Daya." *Jurnal Balance* XIV(1): 44–56.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Pe. Surabaya: Unitomo Press.
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Joudeh, Jamal M. M., and Ala' O. Dandis. 2018. "Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in an Internet Service Providers." *International Journal of Business and Management* 13(8): 108.
- Kotler, Philip. 2012. *Marketing Management*. 14th ed. England: pearson Education.
- Lubis, Alfi Syahri, and Nur Rahmah Andayani. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.Sucofindo Batam." *Journal of Business Administration* 1(2): 232–43.
- Lupiyoadi, R, and A.hamdani. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Manzoor, Faiza et al. 2019. "Patient Satisfaction with Health Care Services ; An Application of Physician ' s Behavior as a Moderator." *International Journal of Environmental Research and Public Health Article* 16: 1–16.
- Margono. 2014. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Cetakan K-. Jakarta: Rineka Cipta.
- Maulana, Ade Syarif. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.TOI." *Jurnal Ekonomi* 7(2): 113–25.
- Merta, I Ketut, I Dewa Nyoman Usadha, and I Nyoman Purna. 2021. "Jurnal Satyagraha." 03(02): 82–118.
- Moha, Sartika, and Sjendry Loindong. 2016. "Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Hotel Yuta Di Kota Manado." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 4(1): 575–84.
- Mongkaren, Steffi. 2013. "Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 1(4): 493–503.
- Oetama, Seanewati, and Desy Herlina Sari. 2017. "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (PERSERO) TBK Di Sampit." *Jurnal Terapan Manajemen Dan Bisnis* 3(1): 59–65.

- Oktaviani, Nia. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Tibgkat Kesehatan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. R. Soedjati Soemodiarjo Purwodadi Kabupaten Grobogan." *Jurnal Media Akutansi* 33(01): 100–114.
- Othman, Bestoon, Amran Harun, Wirya Rashid, and Raman Ali. 2019. "The Impact Of Umrah Service Quality On Customer Satisfaction Towards Umrah Travel Agents In Malaysia Bestoon." *Management Science Letters* 9: 1763–72.
- Putri, Yulia Larasati, and Hardi Utomo. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Among Markati* 10(19): 70–90.
- Radito, A.Th. 2014. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas." *Jurnal Ilmu Manajemen* 11(2): 126.
- Rahardjo, Pratolo. 2010. "Sistem Pengendali Temperatur Untuk Proses Pasteurisasi Alat-Alat Medis." *Jurnal Teknologi Elektro* 9(1): 100–107.
- Rahman, Endi, Meiske Ahmad, and Juldin Gobel. 2021. "Development of Community Based Touris Bolihutuo Beach Botumoito District Boalemo Regency, Indonesia." *International Journal of Innovative Science and Research Technology* 6(10): 38–43.
- Rahman, M.A. 2020. *Pemasaran Jasa Rumah Sakit*. Makassar: Alaudin University Press.
- Ritonga, Husni Muharram, Dewi Nurmasari Pane, and Citra Anita Rahmah. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda IDK 2 Medan." *Jurnal Manajemen Tools* 12(2): 30–44.
- Setyowati, Erni, and Wiyadi. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemediasi." *Jurnal Manajemen Sumber Daya* 18(2): 102–12.
- Sinaga, Hommy D.E, and Novica Irawati. 2018. "Perbandingan Double Maving Average Dengan Double Exponential Smoothing Pada Peramalan Bahan Medis Habis Pakai." *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi* 4(2): 197–204.
- Sismiyati, Ana. 2017. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien." *Jurnal Repository*: 1–13.
- Sofyan, Indra Lutfi, Ari Pradhanawati, and Hari Susanta Nugraha. 2013. "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas , Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Star Clean Car Wash Semarang." *Diponegoro Journal Of Social And Politic* 2(2): 1–12.

- Srijani, Ninik, and Achmad Sukma Hidayat. 2017. "Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel & Conference Center." *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi* 7: 31–38.
- Subagyo, Ahmad. 2010. *Marketing in Business*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sugiyono. 2014. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- . 2016. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*. Cetakan Ke. Bandung: Alfabeta.
- . 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Cetakan Ke. Bandung: Alfabeta.
- . 2018. *Cara Mudah Menyusun : Skripsi, Tesis, Dan Disertasi*. Cetakan Ke. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, Wan. 2015. "Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Pirngadi Medan." *Jurnal Implementasi Ekonomi Dan Bisnis* 4(1): 819–38.
- Susanti, Desi, and Dewi Urip Wahyuni. 2017. "Pengaruh Faktor Kepercayaan, Kualitas Layanan, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api." *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 6(5): 1–19.
- Taan, Hapsawati. 2010. "Peran Riset Pemasaran Dalam Pengambilan Keputusan Manajemen." *Jurnal Manajemen dan Akutansi* 11(2): 89–97.
- . 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Berbelanja*. Yogyakarta: Zahir Publishing.
- . 2019. "Service Quality and Customer's Trust Using PT.JNE GORONTALO Branch." *International Journal of Applied Business & International Management* 4(1): 103–11.
- Taha, Rifka Pratiwi M. 2018. "Pengaruh Manajemen Pelayanan Kesehatan Dan Kepercayaan Publik Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Prof.Dr.Aloei Saboe Kota Gorontalo." Universitas Negeri Gorontalo.
- Tjiptono, Fandi. 2011. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandi, and Gregorius Chandra. 2016. *Service Quality Dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Utari, Putri. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Gowata Sakti Motor." *Jurnal Eprints*: 1–22.
- Wahab, Wirdayani. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru." *Jurnal Kajian Ekonomi Islam* 2(1): 51–66.

- Widyaningrum, Ika Devi. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat." *Jurnal STEI Ekonomi XX(XX)*: 1–22.
- William, and Tiurniari Purba. 2020. "Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 8(1): 1987–96.
- Yowanti, Febri, Iskandar, and Syahrudin. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Fatma Di Tenggarong." *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Indonesia* 15(1): 1–12.