

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Setelah melakukan penelitian melalui pengumpulan data dan analisis dengan menggunakan alat uji statistik *simple linear regression* melalui program SPSS dapat disimpulkan :

Bahwa variabel *service quality* dengan lima dimensi yaitu *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* berpengaruh mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien. Jika dilihat dari hasil oleh data bisa disimpulkan bahwa dimensi yang paling berpengaruh dari *service quality* terhadap kepuasan pasien adalah dimensi *reliability* dan *assurance*.

5.2 Saran

Rumah Sakit Bunda sebagai Rumah Sakit yang cukup terkenal dan melekat dibenak konsumen dengan kualitas pelayanannya harus terus menjaga dan mempertahankannya terutama dalam layanan rawat inap. Ketika terjadi keluhan yang disampaikan oleh pasien dalam hal apapun baik itu berupa fasilitas fisik, *performance*, keahlian, kesesuaian dll maka *Service Quality* harus segera dilakukan agar pasien merasa diperhatikan dan didengarkan dan akan kembali percaya terhadap RS Bunda. Penanganan keluhan harus lebih ditingkatkan guna memberikan kepuasan terhadap pasien. Melihat hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat disampaikan adalah :

1. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan bisa dilakukan dengan jumlah sampel yang lebih besar dan dengan waktu yang berlangsung lebih lama, Mengingat dalam penelitian ini masih banyak terdapat kekurangan dan keterbatasan
2. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan pengukuran lebih mendalam terhadap rasa puas yang dialami pasien setelah mendapatkan pelayanan

rawat inap, dengan memberikan indikator yang lebih mendalam sehingga dapat dilihat lebih jauh sampai sejauh mana keinginan, kebutuhan, dan kepuasan pasien tersebut.

