

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dibahas pada bab IV, maka pada bab ini penulis menarik beberapa kesimpulan dari pembahasan mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak LIMIJATI.

Adapun kesimpulan tersebut adalah sebagai berikut:

- Kualitas layanan termasuk kelima elemennya, yakni: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*, mempengaruhi kepuasan pasien. Pada kualitas layanan dapat dilihat hasil *Adjusted R Square* sebesar 0.986 artinya bahwa kualitas layanan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak LIMIJATI sebesar 98,6%, dan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak dibahas pada penelitian ini.
- Dilihat dari hasil pengolahan data pada tabel *coefficient*, dapat dilihat nilai sig untuk setiap komponen Kualitas Layanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak LIMIJATI sebagai berikut :
 - a. Bukti Fisik (*Tangibles*) memiliki nilai sig $0,001 < 0,05$ berarti bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak LIMIJATI.
 - b. Kehandalan (*Reliability*) memiliki nilai sig $0,469 < 0,05$ berarti kehandalan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak LIMIJATI.

- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*) memiliki nilai sig $0,000 < 0,05$ berarti daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak LIMIJATI.
- d. Jaminan (*Assurance*) memiliki nilai sig $0,000 < 0,05$ berarti jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak LIMIJATI.
- e. Empati (*Empathy*) memiliki nilai sig $0,000 < 0,05$ berarti empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak LIMIJATI.

5.2. Keterbatasan dan Saran

Dalam melaksanakan penelitian ini penulis memiliki beberapa keterbatasan, antara lain:

1. Penelitian hanya fokus pada penggunaan variabel kualitas layanan dalam menguji pengaruhnya terhadap kepuasan pasien.
2. Penelitian ini hanya fokus pada satu objek penelitian, yakni Rumah Sakit Ibu dan Anak LIMIJATI. Oleh karena itu hasil dari penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan terhadap objek penelitian selain Rumah Sakit Ibu dan Anak.

Berdasarkan keterbatasan penelitian di atas, penulis mengemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan selain menggunakan variabel kualitas layanan dalam menguji pengaruhnya terhadap kepuasan pasien, juga ada penggunaan variabel lain, misalnya Atribut Layanan dan *Customer Relationship Management*.

2. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan ada perbandingan antara Rumah Sakit Ibu dan Anak LIMIJATI dengan Rumah Sakit Ibu dan Anak lainnya yang memiliki fitur layanan, kelas produk, segmen, dan *positioning* yang sama sehingga dapat disusun pemetaan kelas layanan Rumah Sakit Ibu dan Anak swasta di Kota Bandung.
3. Dikarenakan hasil pengujian pada penelitian ini terhadap Rumah Sakit Ibu dan Anak, termasuk sangat baik (nilai pengaruh 98,6%, nilai hubungan antara variabel 99,3%), maka Rumah Sakit Ibu dan Anak LIMIJATI, harus konsisten dan mempertahankan kualitas layanan yang prima untuk tetap menjaga kepuasan pasien. Peningkatan fasilitas, penambahan klinik dokter dan tenaga karyawan yang professional dapat membantu Rumah Sakit Ibu dan Anak LIMIJATI menghadapi pesaing dalam industri Rumah Sakit Ibu dan Anak di Kota Bandung.