

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian bab sebelumnya, yaitu dari pengumpulan data, penelitian data sampai dengan pembahasan, maka penulis menarik beberapa kesimpulan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Immanuel Bandung, yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil kuesioner mengenai karakteristik konsumen Rumah Sakit Immanuel, secara umum terlihat bahwa dari lima atribut yang ditanyakan, ternyata konsumen yang secara dominan datang ke Rumah sakit Immanuel adalah wanita sebanyak 35 orang (72%) Walaupun perbedaan yang cukup besar, perbedaan ini tidaklah menjadi hal yang dapat mempengaruhi penilaian, karena Rumah Sakit Immanuel tidak dikhususkan untuk melayani pelanggan dengan jenis kelamin tertentu.

Yang mungkin terjadi penyebab mengapa wanita lebih banyak dari pada pria di Rumah Sakit Immanuel adalah karena pengaruh musiman saja dan mungkin karena saya membagikan kuesionernya secara acak dan mungkin yang banyak terbagi ke jenis kelamin wanita.

Berdasarkan usia maka dapat dinyatakan responden terbanyak adalah antara usia 30 – 29 tahun sebanyak 27 orang (54%),

Hal ini dikarenakan dalam usia ini merupakan usia yang paling rawan penyakit dikarenakan pertahanan tubuh sudah berkurang banyak bagi yang tidak menjaga ketahanan tubuhnya dari sejak muda.

Berdasarkan status perkawinan responden maka dapat dinyatakan bahwa yang telah menikah sebanyak 32 orang (64%),

Analisis yang didapatkan dari pengelompokan data responden berdasarkan status perkawinan terlihat pada urutan lebih banyak yaitu sudah menikah yang menggunakan jasa Rumah Sakit Immanuel dibandingkan yang belum menikah. Hal ini disebabkan orang yang sudah menikah usianya berada diatas 30 an dan di usia ini sudah dikatakan rawan terkena penyakit karena ketahanan tubuh sudah melemah.

Berdasarkan pendidikan terakhir responden dapat dinyatakan bahwa pasca sarjana didapati paling banyak di dalam penelitian saya sebanyak 16 orang (32%), Analisis yang didapatkan dari pengelompokan data responden berdasarkan pendidikan terakhir terlihat pada urutan tertinggi adalah Pasca sarjana dibandingkan dengan yang lain-lainnya. Hal ini tidak berarti apa-apa karena penggunaan jasa rumah sakit Immanuel tidak ditentukan berdasarkan pendidikan terakhir, dan pendidikan terakhir itu

tidak ada hubngannya sama sekali dengan penggunaan jasa Rumah Sakit Immanuel.

Berdasarkan jenis pekerjaan responden dapat dilihat yang paling banyak dating adalah wirausaha sebanyak 10 orang (20%), Analisis yang didapatkan dari pengelompokan data responden berdasarkan pekerjaan terlihat pada urutan tertinggi yaitu wirausaha dan pelajar pada urutan terendah. Hal ini disebabkan wirausaha yang ada pada usia yang berkisar 40 – 50 tahun dan di usia ini seperti telah dikatakan di atas merupakan usia yang paling rawan penyakit karena daya tahan yang sudah banyak berkurang.

Berdasarkan lamanya berlangganan responden yang paling banyak datang yaitu lebih dari 5 tahun sebanyak 33 orang (66%). Urutan selanjutnya adalah mereka yang sudah menjadi pelanggan selama 3 – 5 tahun sebanyak 7 orang (14%), kemudian yang kurang dari 1 tahun sebanyak 6 orang (12%) yaitu para pelanggan yang belum lama mengenal Rumah Sakit Immanuel. Sedangkan sebanyak 4 orang (8%) adalah mereka yang telah menjadi pelanggan selama 1 – 2 tahun dan itu adalah urutan yang paling terakhir.

Berdasarkan tempat tinggal (wilayah) responden maka bias dilihat 14 % dari konsumen Rumah Sakit Immanuel bertempat tinggal di Bandung Utara, 48 % dari konsumen bertempat tinggal di Bandung Selatan, 28 % dari konsumen bertempat tinggal di

Bandung Barat, 10 % dari konsumen bertempat tinggal di Bandung Timur dan tidak ada dari pelanggan yang bertempat tinggal di luar kota.

Yang terakhir yaitu adalah berdasarkan intensitas kedatangan per bulan dapat dilihat pada umumnya konsumen datang ke rumah sakit Immanuel 1x dalam sebulan terlihat di tabel dengan frekuensi 24 orang (48 %), dan urutan kedua terbanyak adalah 2x sebulan datang ke rumah sakit Immanuel dapat dilihat dalam tabel yaitu

2. Pengujian koefisien korelasi yang digunakan adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan di Rumah Sakit Immanuel di bagian gigi Bandung. Rumus yang digunakan oleh penulis yaitu Rank Spearman. Dari hasil perhitungan bab sebelumnya, maka diperoleh nilai koefisien korelasinya adalah 0.477, hal ini menunjukkan bahwa antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen terdapat hubungan yang cukup besar dan searah artinya kenaikan atau penurunan variabel kualitas pelayanan akan diikuti oleh kenaikan atau penurunan variabel kepuasan konsumen.

3. Berdasarkan hasil penelitian didapat pengaruh tingkat determinasi antara variabel X dan Y adalah sebesar 22.75%, artinya pengaruh kualitas pelayanan yang dilakukan oleh RSI terhadap kepuasan pelanggan cukup besar, dan sisanya sebesar

77.25% sangat dipengaruhi oleh factor-faktor lain. Dan dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan (variable X) dengan kepuasan pelanggan (variable Y). Dan dengan kata lain kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

4. Secara keseluruhan para responden memberikan nilai memuaskan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Immanuel Bagian Diagnosis gigi, namun pengurus Rumah Sakit perlu memperhatikan penilaian beberapa responden mengenai atribut-atribut yang dinilai kurang memuaskan.

5. Pada akhirnya Rumah Sakit Immanuel harus memperhatikan kepuasan para konsumen dengan mempertahankan pelayanan-pelayanan yang sudah dianggap memuaskan oleh para konsumennya, akan pihak pengusaha hendaknya berusaha untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya. Sehingga dengan demikian para konsumen akan merasa lebih puas atas jasa pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Immanuel. Sedangkan untuk pelayanan yang belum memberikan kepuasan kepada para konsumen maka perusahaan harus segera memperbaikinya, karena jika tidak para konsumen akan segera beralih ke Rumah Sakit yang lain yang dianggap dapat memberikan pelayanan yang lebih memuaskan.

5.2 Saran

Sehubungan dengan kesimpulan yang telah diambil, penulis ingin memberikan beberapa saran yang diharapkan menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak Rumah Sakit Immanuel dalam memberikan pelayanan, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi para konsumennya. Adapun saran – saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Dengan lebih mengetahui karakteristik konsumen yang datang, pihak Rumah Sakit tentunya akan lebih mudah untuk dapat melayani dan memuaskan kebutuhan konsumennya. Mengingat semakin meningkatnya tingkat persaingan di usaha bidang kesehatan ini, maka Rumah Sakit Immanuel sebaiknya perlu mengadakan program discount khusus untuk pelanggan dengan minimal menjadi pelanggan dengan waktu tertentu untuk menjaring lebih banyak lagi segmen konsumen
2. Rumah Sakit Immanuel sebaiknya mempertahankan mengenai evaluasi – evaluasi yang biasa dilakukan secara berkala untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan dari program2 yang telah dilakukan oleh pihak Rumah Sakit.
3. Rumah Sakit diharapkan dapat lebih mau lagi untuk menanggapi dan memperhatikan keluhan-keluhan yang datangnya dari konsumen, sehingga pihak Rumah Sakit dapat lebih cepat mengoreksi kekurangan-kekurangan yang ada.