

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dari hasil uji signifikansi sebesar $0,005 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel TQM dengan kepuasan konsumen pada Rumah Sakit Kebonjati di Bandung. Hal ini artinya penerapan TQM yang dilakukan Rumah Sakit Kebonjati sudah baik.
2. Dari hasil uji besar pengaruh dapat disimpulkan bahwa besar pengaruh TQM terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 0,246 atau 24,6%. Hasil tersebut memberikan makna bahwa sebesar 24,6% variabel TQM terhadap Kepuasan Konsumen adalah 24,6% sedangkan sisanya $100\% - 24,6\% = 75,4\%$ dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Oleh karena itu ada variabel lain yang kemungkinan memiliki pengaruh yang lebih dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian ini.
3. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan No.129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, indikator kepuasan pasien harus lebih dari 80%. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:
 - a. Dari parameter pernyataan Kepuasan Konsumen 3 yaitu prosedur layanan yang tidak berbelit-belit sebanyak 8 responden menyatakan tidak puas atau 26,7%; dan sangat tidak puas sebanyak 1 responden atau 3,3%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rendah yaitu sebesar 70%.

- b. Dari parameter pernyataan Kepuasan Konsumen 5 yaitu proses pendaftaran mudah dan cepat; sebanyak 9 responden menyatakan tidak puas atau 30%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rendah yaitu sebesar 70%.

5.2 Keterbatasan Penelitian

1. Peneliti tidak memasukkan sampel pasien anak-anak karena menganggap bahwa pasien anak-anak belum mampu memberikan pernyataan secara baik. Padahal Rumah Sakit Kebonjati memiliki unit poliklinik THT, spesialis anak, klinik imunisasi, dan lainnya yang artinya Rumah Sakit Kebonjati memiliki banyak pasien anak-anak.
2. Peneliti tidak memasukkan sampel pasien orang tua yaitu yang berusia 50 tahun ke atas secara keseluruhan karena pasien ini memiliki kelemahan seperti tidak bisa membaca akibat mata rabun atau tidak dapat melihat dan agak sulit mengerti kata-kata dalam kuesioner.
2. Meskipun sampel yang diambil sebagai responden dalam penelitian ini sudah mewakili populasi dan penelitian hanya pada unit rawat jalan saja, namun masih sangat sedikit dibandingkan dengan populasi dari Rumah Sakit dan unit lainnya seperti rawat inap dan lain-lain.

5.3 Saran

Saran-saran yang dapat diberikan sehubungan dengan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Rumah Sakit Kebonjati sudah menerapkan TQM dengan baik. Namun demikian, TQM perlu dilakukan secara berkesinambungan dalam jangka panjang sehingga Rumah Sakit Kebonjati terus meningkatkan mutu layanan terpadu dan lebih dapat bersaing dalam memenuhi kepuasan konsumen.
2. Diharapkan Rumah Sakit Kebonjati lebih meningkatkan perhatian pada instrumen atau parameter prosedur layanan yang tidak berbelit-belit dan proses pendaftaran mudah dan cepat dalam memenuhi kepuasan pasien.
3. Disarankan peneliti selanjutnya untuk mempertajam instrument dan memperluas sampel penelitiannya, sehingga hasil penelitian benar-benar mampu menjawab setiap permasalahan di Rumah Sakit Kebonjati.
4. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk menganalisis variabel penelitian selain TQM, agar faktor yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen bisa diketahui dan menjadi masukan bagi Rumah Sakit Kebonjati.