

BAB V

PENUTUP

A. SIMPULAN

1. Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa diketahui bahwa secara simultan (bersama-sama) ke lima kualitas pelayanan jasa (X) yang terdiri atas bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) karena nilai probabilitasnya lebih kecil dari 0.05, sedangkan secara parsial yang signifikan hanya bukti fisik (X1) dan empati (X5), untuk yang tidak signifikan adalah kehandalan (X2), daya tanggap (X3) dan jaminan (X4) karena nilai probabilitasnya lebih besar dari 0.05. Dengan besarnya pengaruh dari ke lima kualitas pelayanan jasa (X) tersebut dilihat dari R² sebesar 58,9% dan persamaan model regresi $Y = 0.071 + 0.148 X1 + 0.175 X2 + 0.010 X3 + 0.074 X4 + 0.237 X5$.
2. Bisa dilihat dari *Standardized Coefficients* (β) menunjukkan yang nilainya paling besar adalah Empati (X5) yaitu 0.350, yang menyatakan besarnya pengaruh dari indikator kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pasien (Y). Artinya empati (X5) adalah variabel yang paling dominan terhadap kepuasan pasien.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan dan pembahasan hasil penelitian, dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini, diketahui kepuasan pasien ternyata dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan jasa (X) yaitu: bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5). Oleh karena itu, agar RSIA dapat meningkatkan kepuasan pasien, maka pihak RSIA perlu sekali memperhatikan kualitas pelayanan jasa, terutama dengan lebih meningkatkan faktor bukti fisik pada indikator X1.2 lebih banyak menjawab kurang setuju terkait fasilitas dan prasarana umum, maka yang harus dipertimbangkan adalah seperti mendirikan kantin, mesin ATM, dan tempat ibadah.
2. Faktor kehandalan pada indikator X2.3 lebih banyak menjawab kurang setuju terkait jadwal pelayanan RS harus dijalankan dengan tepat waktu dan teratur, maka yang harus menjadi perbaikan adalah jadwal pelayanan perlu diteliti lagi yang semestinya berjalan diawal tetapi ada ketepatan waktu dari pihak perawat maupun dokter dalam memberikan layanan (tidak datang terlambat).
3. Faktor daya tanggap pada indikator X3.2 lebih banyak menjawab kurang setuju terkait RSIA Mutiara Bunda Malang harus memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pasien, maka yang harus diperbaiki adalah seperti memberi informasi yang mudah dipahami dan tidak berbelit-belit.
4. Faktor empati pada indikator X5.2 ada yang menjawab kurang setuju terkait RS harus memberikan pelayanan kepada pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain, dan yang harus diperbaiki adalah sebaiknya pihak

resepsionis, perawat maupun dokter tidak membedakan status sosial pasien dan melayani sesuai prosedur atau kebijakan rumah sakit.

5. Peneliti selanjutnya dengan memperluas variabel yang diteliti maupun pengembangan indikator serta item lain yang diduga juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien, seperti kompetensi, mengakses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan dan pemahaman tentang pelanggan.



DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Anak Putu Agung.2012. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Denpasar: Universitas Brawijaya Press.
- Amirullah, SE., M.M.2013. *Metodologi Penelitian Manajemen*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Gandi, Ahmad. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dari Sudut Pandang Pasien dan Pendamping Pasien*. Jakarta: Jurnal Ekonomi. Vol.11, no.1.
- Ghozali, Imam. 2015. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program. IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Edisi 7.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler, Philip, dan Amstrong, Gary. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi 12, jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip, dan Amstrong, Gary. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi 12, jilid 2. Jakarta: Erlangga
- Kurniawan, Robert dan Yuniarto, Budi. 2016. *Analisis Regresi*, edisi 1. Jakarta Kencana.
- Lerbin R.Aritonang R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Lovelock, Christoper, Jochen Wirtz dan Jackey Mussry. 2013. *Pemasaran Jasa, Manusia, Teknologi, Strategi*. Jakarta: Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Jilid 2.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nazir, Moh. 2009. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pusporini dan Ridwan, Hariyanto. *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Prikasih*. Dosen Fakultas Ekonomi UPN Veteran. Jakarta.
- Rapa, Ardianus.2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Pasien pada Instalansi Rawat Inap I Rumah Sakit Umum :Dr.Saiful Anwar” Malang”*.Skripsi tidak dipublikasikan: Universitas Katolik Widya Karya, Malang

- Sulaeman, Reynata, Elis. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Charly VHT Family Karaoke Cabang Garut*. Bandung: Jurnal Manajemen. Vol.14, no.2.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, cetakan 19. Bandung. Alfabeta.
- Suharsaputra, Uhar. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*. Bandung: PT Refika Aditama
- Sujarweni, Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Pustaka Baru Press. Yogyakarta.
- Utama, Agung. 2003. *Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten*. Yogyakarta: OPSI, Vol 1, No. 2. 96-110.
- Yazid. 2013. *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: EKONISA.
- <http://www.gurupendidikan.com/5-pengertian-kualitas-menurut-para-ahli/>
- <http://www.kajianpustaka.com/2013/04/pengertian-faktor-pengukuran-kepuasan-konsumen.html>
- <http://skripsi-manajemen.blogspot.co.id/2011/03/pengertian-loyalitas-konsumen.html>
- <http://infodanpengertian.blogspot.co.id/2015/11/pengertian-kualitas-pelayanan-menurut.html>
- <http://etalasepustaka.blogspot.co.id/2016/05/pengertian-dimensi-kualitas-pelayanan-menurut-para-ahli.html>
- <http://qmc.binus.ac.id/2014/11/01/u-j-i-v-a-l-i-d-i-t-a-s-d-a-n-u-j-i-r-e-l-i-a-b-i-l-i-t-a-s/>
- <http://www.pelajaran.co.id/2017/21/pengertian-jasa-menurut-ahli-karakteristik-klasifikasi-dan-jenis-jasa-terlengkap.html>
- <http://www.pelajaran.co.id/2017/17/pengertian-pelayanan-menurut-ahli-faktor-serta-fungsi-dan-tujuan-pelayanan-terlengkap.html>
- <http://googleweblight.com/i?u=http://gatauahgw.blogspot.com/2015/10/kepuasan-pelanggan.html?m%3D1&hl=id-ID>