BAB V

SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Simpulan

Dari hasil uji F pada penelitian ini menunjukan pengaruh signifikan secara simultan antara seluruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil uji t pada variabel tangibles mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan Pasien. Pada variabel Reliability mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan Pasien, variabel Responsiveness tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan Pasien. Variabel Assurance mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan Pasien. Variabel Empaty mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan Pasien.

Berdasarkan Koefisien Determinasi Nilai Adjusted R2 adalah sebesar 0,64. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel independent (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance,

Empaty) dapat menjelaskan variabel dependent (kepuasan Pasien) sebesar 64%, sedangkan sisanya diterangkan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Berdasarkan Analisis Regresi Berganda Variabel tangibles (X1) adalah bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kualitas tangibles yang diberikan RSU Queen Latifa, maka akan semakin tinggi pula kepuasan Pasien , Variabel Reliability (X2) adalah bernilai negatif sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kualitas reliability yang diberikan RSU Queen Latifa, maka tidak berarti akan semakin tinggi pula kepuasan Pasien. Variabel responsiveness (X3) adalah bernilai negatif sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kualitas responsiveness yang diberikan RSU Queen Latifa, maka tidak berarti akan semakin tinggi pula kepuasan Pasien. Pada variabel assurance (X4) adalah bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kualitas assurance yang diberikan RSU Queen Latifa, maka akan semakin tinggi pula kepuasan Pasien. Pada variabel empaty (X5) adalah bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi

kualitas empaty yang diberikan RSU Queen Latifa, maka akan semakin tinggi pula kepuasan Pasien.

B. Saran

1. Kualitas Layanan di Rumah Sakit Umum Queen Latifa Sudah Berjalan dengan baik, baik secara dimensi kualitas tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empaty. Perlu dilakukan penjagan kualitas layanan agar nantinya pasien tetap merasakan kepuasan secara berkelanjautan.
2. Perlu evaluasi ulang aspek reliability dan responsivenees yang tidak mempengaruhi apapun baik jika terjadi peningkatan.
3. Bagi peneliti lain dapat mengunakan variabel tambahan yang masih 36% menjadi penyebab kepuasaan dari dimensi yang di teliti.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini hanya menilai aspek kepuasan atas kualitas dari 5 dimensi menurut parasuraman, yang tidak

meninjau aspek harga dan pengaruh bauran pemasaran yang juga terlibat dalam aspek kepuasan pasien dengan era pelayanan terkini.