

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Kualitas pelayanan yang terdiri dari lima aspek yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik dapat menunjukkan besarnya kualitas pelayanan yang pasien RSUD Wirosaban rasakan. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien maka akan semakin meningkatkan kepuasan pasien yang berkunjung di RSUD Wirosaban.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang penting dalam kelangsungan hidup rumah sakit yang sebagian besar menjual jasa. Terdapat hal lain yang diperlukan oleh rumah sakit yang tidak kalah pentingnya dengan kualitas pelayanan yang diberikan yaitu bauran pemasaran. Bauran pemasaran (*marketing mix*) merupakan unsur-unsur yang saling terkait, dibaur, diorganisir, dan digunakan dengan tepat sehingga rumah sakit dapat mencapai tujuan pemasaran dengan efektif dalam memuaskan kebutuhan dan keinginan pasien.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bauran pemasaran memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Pasien RSUD Wirosaban dalam penelitian menilai bauran pemasaran terdiri dari berbagai aspek yaitu *product* (produk), *price* (harga), *promotion* (promosi), *place* (tempat atau distribusi), *people* (orang), *process* (proses), *physical evidence* (bukti fisik), dan *productivity and quality* (produktivitas dan kualitas). Terbuktinya ada pengaruh antara bauran pemasaran

terhadap kepuasan pasien, berarti semakin efektif bauran pemasaran yang dilakukan oleh pihak RSUD Wirosaban akan semakin meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

## **B. Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan Penelitian ini antara lain:

1. Penelitian ini hanya mengukur seberapa jauh pengaruh Kualitas Layanan dan Bauran Pemasaran yang dianggap beberapa faktor yang dapat mempengaruhi Kepuasan Pasien, masih terdapat beberapa faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya Kinerja Perawat, Pengetahuan Perawat, Pendidikan Kesehatan, Fasilitas Kesehatan. Oleh karena itu untuk hasil penelitian yang lebih dalam lagi dapat menggunakan beberapa faktor yang ada.
2. Penelitian melibatkan subyek penelitian dalam jumlah terbatas, yakni sebanyak 100 orang, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan pada kelompok subyek dengan jumlah yang besar.

## **C. Saran**

Berdasarkan hasil temuan yang diperoleh dalam penelitian maka dapat disusun beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Hendaknya RSUD Wirosaban Kota Yogyakarta meningkatkan Kualitas Layanan dan Bauran Pemasaran karena mengingat bahwa Kualitas

Layanan dan Bauran Pemasaran memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien.

2. Hasil penelitian ini hanya terbatas di RSUD Wirosaban Kota Yogyakarta sehingga hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan. Oleh karenanya, penelitian yang akan datang sebaiknya menggunakan sampel yang berbeda dan dari organisasi yang berbeda.
3. Untuk penelitian yang akan datang perlu dimasukkan variabel lain selain variabel Kualitas Pelayanan, Bauran Pemasaran, dan Kepuasan Konsumen, agar mampu mendapat hasil lebih yang dapat diterapkan oleh pihak manajemen atau organisasi.