

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Penelitian ini menganalisis kualitas layanan *front office* RS JIH dengan menggunakan sistem QFD dan Model Kano. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang dikemukakan pada bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penelitian ini mengidentifikasi ada 14 atribut jasa yang dianggap penting oleh pelanggan. Semua atribut jasa yang dianggap penting oleh pelanggan ini merupakan hasil identifikasi menggunakan metode SERVQUAL, yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.
2. Dari 14 atribut jasa layanan yang ada kemudian di kategorikan ke dalam Model Kano, yaitu: kategori *attractive* ada empat atribut, kategori *one-dimensional* ada enam atribut, dan kategori *must-be* ada empat atribut.
3. Secara keseluruhan dari hasil analisis kinerja layanan RS JIH lebih baik dibandingkan dengan pesaingnya. Dari 14 atribut hanya ada satu atribut di mana kinerja pesaing rumah sakit JIH lebih baik, yaitu pada atribut pelayanan yang cepat dan tepat.

#### 5.2. Keterbatasan dan Saran bagi Penelitian Selanjutnya

Bagian ini menyoroti masalah keterbatasan penelitian yang dilakukan dan juga memberikan saran bagi pengembangan penelitian selanjutnya. Peneliti berpendapat bahwa penelitian ini mempunyai keterbatasan di antaranya:

1. Dalam penelitian ini hanya membandingkan kinerja layanan rumah sakit JIH dengan rumah sakit Dr. Sardjito dan rumah sakit Panti Rapih. Penelitian berikutnya bisa menggunakan rumah sakit Bethesda dan rumah sakit lainnya.
2. Meskipun peneliti telah memberikan penjelasan tentang tata cara pengisian kuesioner, tetapi ternyata masih ada beberapa responden yang salah dalam mengisi kuesioner.

Beberapa saran yang dapat dilakukan untuk penelitian selanjutnya adalah:

1. Penelitian lanjutan dapat dilakukan dengan mengambil responden dari perspektif karyawan, sehingga ada perbandingan tentang apa yang dirasakan pasien dengan apa yang telah dilakukan karyawan. Hal ini dimaksudkan agar rekomendasi perbaikan lebih integral dan tepat.
2. Penelitian selanjutnya dapat mengambil sampel dengan jumlah yang lebih besar dari berbagai macam usia dan latar belakang pekerjaan.

### **5.3. Implikasi dan Manfaat Praktis bagi Manajer**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan rumah sakit dan efeknya pada kepuasan pasien. Penelitian ini juga bermanfaat bagi manjerial rumah sakit agar dapat memperbaiki kinerja layanan rumah sakit. Dengan adanya penelitian ini manajerial dapat mengidentifikasi atribut-atribut jasa pelayanan apa saja yang harus segera dilakukan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit.