

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Berdasarkan analisis deskriptif dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang tinggi terhadap variabel *Tangibles* dengan rata-rata jawaban 3,92, *Reliability* dengan rata-rata jawaban 3,75, *Responsiveness* dengan rata-rata jawaban 3,68, *Assurance* dengan rata-rata jawaban 3,83, *Emphaty* dengan rata-rata jawaban 3,75 dan variabel Kepuasan Pasien dengan rata-rata jawaban 3,84.
2. Berdasarkan uji F dapat disimpulkan secara simultan Kualitas Pelayanan yang terdiri dari variabel *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4) dan *Emphaty* (X5), mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Cilacap. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai probabilita Fhitung = 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sedangkan besarnya pengaruh kelima variabel bebas tersebut terhadap Kepuasan Pasien sebesar 78,8% sedangkan sisanya 21,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.
3. Berdasarkan uji t, Kualitas Pelayanan yang terdiri dari variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* secara parsial berpegaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

4. Variabel *reliability* merupakan variabel yang mempunyai pengaruh dominan terhadap Kepuasan Pasien. Hal ini dapat diketahui pada koefisien determinasi (r^2) dari variabel *reliability* mempunyai nilai terbesar dibanding variabel lainnya yaitu *tangibles*, *responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.

B. Saran

Berdasar kesimpulan diatas, selanjutnya dapat diusulkan saran yang diharapkan akan bermanfaat bagi RSUD Cilacap berkaitan dengan pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.

1. Saran yang diusulkan adalah mempertahankan atau bahkan meningkatkan Kualitas Pelayanan khususnya variabel *reliability* karena berdasarkan penelitian variabel ini mempunyai pengaruh yang dominan terhadap Kepuasan Pasien. Misalnya perawat atau bidan dalam memberikan pelayanan tidak membedakan status sosial ekonomi pasien, proses adminstasi dibuat tidak berbelit-belit dengan harapan pasien dengan segera dapat ditangani.
2. Disarankan pihak rumah sakit memperhatikan variabel *assurance* karena berdasarkan hasil penelitian variabel ini merupakan variabel yang paling rendah pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien. Misalnya dipatuhinya jadwal praktek dokter agar tepat waktu, memberikan perasaan aman kepada pasien yang berobat misalnya pemberian obat yang sesuai dengan penyakit yang diderita pasien, biaya berobat yang tidak mahal.