

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Ada beberapa kesimpulan yang dapat dikemukakan berdasarkan hasil analisis pada bab sebelumnya. Adapun kesimpulan-kesimpulan tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis sikap Fishbein terhadap jasa pelayanan medis di RSUD Dr. Soeselo Slawi dapat kita lihat bahwa rata-rata responden memberikan penilaian sikap yang netral. Hal tersebut dapat dilihat dari posisi nilai skor sikap yang berada pada interval jawaban netral.
2. Berdasarkan analisis perbedaan sikap konsumen terhadap lima atribut dari jasa pelayanan medis di RSUD Dr. Soeselo Slawiberdasarkan karakteristik responden yang terdiri dari pendidikan, pekerjaan dan pendapatan responden, dapat kita lihat bahwa rata-rata responden atau konsumen jasa pelayanan medis di RSUD Dr. Soeselo Slawi tidak mempunyai penilaian sikap yang berbeda secara signifikan terhadap Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangible dan Emphaty.
3. Khusus untuk atribut Reliability, Assurance dan Tangible pada karakteristik penghasilan, terdapat perbedaan sikap yang signifikan. Jadi berdasarkan hipotesis kedua yang menyatakan bahwa terdapat perbedaan sikap