

BAB 6

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Jumlah responden umur tertinggi adalah umur 18 – 30 tahun sebanyak 27 pasien, jenis kelamin responden tertinggi adalah perempuan sebanyak 30 pasien, jenis pendidikan responden tertinggi adalah pendidikan perguruan tinggi dan SMA/SMK sebanyak 24 pasien, jenis pekerjaan responden tertinggi adalah pekerjaan pegawai swasta sebanyak 27 pasien, dan jumlah pendapatan responden tertinggi sebesar Rp. 3.000.0000 – Rp 5.000.000 sebanyak 30 pasien.
2. Kualitas pelayanan dengan dimensi *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangible* (berwujud), *empathy* (empati), dan *reliability* (kehandalan) termasuk dalam kategori baik.
3. Kepuasan pasien dengan dimensi *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangible* (berwujud), *empathy* (empati), dan *reliability* (kehandalan) responden termasuk dalam kategori puas.
4. Kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangible* (berwujud), *empathy* (empati), dan *reliability* (kehandalan) ada pengaruh terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya. Akan tetapi variabel yang memiliki kekuatan

pengaruh yang paling besar dengan nilai beta 0,366 adalah *responsiveness* (daya tanggap).

6.2 Saran

1. Bagi Rumah Sakit Islam Surabaya

Rumah Sakit Islam Surabaya perlu secara rutin mengamati pelayanannya agar dapat mempertahankan kelebihan – kelebihan yang ada dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan pada variabel – variabel yang masih kurang penilaiannya atau menurut penilaian pasien belum sesuai yang diharapkan oleh pasien, hal ini bisa dilakukan dengan lebih memperhatikan terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, peningkatan fasilitas sarana dan prasarana, jaminan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan serta pelayanan yang dijanjikan secara cepat, akurat dan pasti sehingga akan meningkatkan kepuasan pasien lebih baik.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian yang serupa tetapi dengan variabel yang berbeda atau menambahkan variabel kualitas pelayanan perawat yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Surabaya.