

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Jumlah responden umur tertinggi adalah 26 – 35 tahun sebesar 31,1% . Jenis kelamin responden tertinggi adalah perempuan sebanyak 51,1%. Jenis pendidikan responden tertinggi adalah pendidikan SMA sebesar 58,9%. Jenis pekerjaan responden tertinggi adalah tidak bekerja sebanyak 32,2%. Jumlah pendapatan responden sebesar < Rp. 3.500.000 yaitu sebanyak 50%.
2. Kualitas pelayanan dengan dimensi *tangible* (bukti fisik) responden masuk kategori baik, dimensi *reliability* (kehandalan) responden masuk kategori baik, dimensi *responsiveness* (ketanggapan) responden masuk kategori baik, dimensi *assurance* (jaminan) responden masuk kategori baik, dimensi *emphaty* (empati) responden masuk kategori baik.
3. Kepuasan pasien dengan dimensi *tangible* (bukti fisik) responden masuk kategori puas, *reliability* (kehandalan) responden masuk kategori puas, *responsivness* (ketanggapan) responden masuk kategori kurang puas, *assurance* (jaminan) responden masuk kategori puas, *emphaty* (empati) responden masuk kategori puas.
4. Kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *responsiveness* (ketanggapan), dan dimensi *assurance* (jaminan) berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Rumah Sakit Bhayangkara H.S

Samsleri Mertojoso Surabaya. Sedangkan dimensi *tangible* (bukti fisik) dan dimensi *emphaty* (empati) tidak ada pengaruh terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsleri Mertojoso Surabaya.

6.2 Saran

1. Bagi Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsleri Mertojoso Surabaya

Pihak rumah sakit harus lebih meningkatkan koordinasi waktu antara perawat dengan dokter sehingga saat pasien sudah banyak dokter sudah ada di Poliklinik Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsleri Mertojoso Surabaya, dan perawat memberikan informasi kepada pasien di Poliklinik Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsleri Mertojoso Surabaya bahwa dokter sedang ada tindakan operasi.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian yang serupa ini tetapi dengan variabel yang berbeda atau menambahkan variabel lain yang berhubungan dengan kepuasan pasien di poliklinik rumah sakit bhayangkara H.S Samsleri Mertojoso Surabaya.