

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab terdahulu, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Hasil identifikasi kualitas pelayanan di rumah sakit dari 15 jurnal yang di review, indikator kepuasan terdiri dari : indikator kepuasan kehandalan sebanyak : 15 jurnal, daya tanggap sebanyak : 15 jurnal, jaminan sebanyak : 15 jurnal, empati sebanyak : 15 jurnal, bukti fisik sebanyak : 15 jurnal, penempatan harga sebanyak : 2 jurnal, fasilitas sebanyak : 2 jurnal.
2. Hasil identifikasi kepuasan pasien di rumah sakit dari lima belas jurnal yang direview, yang menyatakan puas sebanyak 11 jurnal terdiri dari no 1, 2, 4, 6, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15, dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 4 Jurnal terdiri dari No 3, 5, 7, 10.
3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit adalah sebanyak empat belas jurnal menyatakan bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Sedangkan satu jurnal menyatakan bahwa tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit.

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Rumah Sakit

Rumah sakit dalam meningkatkan kepuasan pasien harus lebih memperhatikan indikator kualitas pelayanan terutama pada indikator bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, penetapan harga, fasilitas, layanan dokter, layanan perawat, registrasi jasa, dan waktu tunggu.

5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi para peneliti selanjutnya agar dapat mengembangkan tema yang baru serta memperbanyak dalam pencarian referensi terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit dikarenakan masih banyak hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang belum dibahas dalam penelitian ini.