

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Dilihat dari karakteristik responden jenis kelamin terbanyak adalah perempuan dengan 77 responden dan laki laki 23 responden, untuk usia responden terbanyak adalah >55 tahun dengan terbanyak 48 responden, untuk pendidikan responden terbanyak adalah 48 responden, dan untuk pekerjaan responden terbanyak adalah tidak bekerja sebanyak 58 responden.
2. Kualitas pelayanan rawat jalan di rumah sakit menggunakan dimensi (*responsivness, assurance, tangible, empathy, dan realibility*) masih kurang baik.
3. Kepuasan pelayanan rawat jalan rumah sakit menggunakan dimensi (*responsivness, assurance, tangible, empathy, dan realibility*) masih kurang puas.
4. Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rawat Jalan Rumah Sakit Swasta Surabaya.

## 6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

### 1. Bagi Rumah Sakit

- 1) Melakukan pengembangan sarana dan prasarana seperti memperluas lahan parkir agar pasien cukup nyaman dengan kualitas pelayanan yang ada di rumah sakit
- 2) Memberikan pengarahan kepada tenaga medis atau dokter baik spesialis maupun non spesialis, tenaga keperawatan atau perawat, tenaga penunjang medis lainnya, dan staff rumah sakit untuk datang tepat waktu. Agar pasien merasakan bahwa rumah sakit sudah melakukan upaya untuk meminimalisir keterlambatan pada jam pelayanan.

### 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan peneliti selanjutnya bisa melakukan penelitian yang bersifat kualitatif agar bisa menjelaskan lebih dalam mengenai Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rumah Sakit Swasta Surabaya.