

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien dan Kepercayaan pada Rumah Sakit Mata Undaan dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya. Dengan demikian hipotesis pertama penelitian “Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien”, dinyatakan diterima.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan pada Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya. Dengan demikian hipotesis kedua penelitian “Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan”, dinyatakan diterima.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan dan kesimpulan yang diperoleh, dapat dikembangkan beberapa saran bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini. Adapun saran-saran yang dikemukakan adalah sebagai berikut :

1. Bagi pihak Rumah Sakit Mata Undaan disarankan untuk melihat kembali sistem antrian yang ada supaya antrian tidak terlalu lama

2. Bagi pihak Rumah Sakit Mata Undaan disarankan untuk meningkatkan kepuasan dan membuat SOP pemeriksaan pasien supaya pasien itu ditanya keluhannya oleh dokter. Penelitian ini hanya menggunakan 1 variabel bebas saja, yaitu Kualitas Pelayanan, Padahal masih banyak faktor-faktor lain yang dapat berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien dan Kepercayaan. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengambil variabel lainnya seperti Citra Rumah Sakit, Harga dan Kemudahan mendapatkan layanan yang dapat meningkatkan Kepuasan Pasien dan Kepercayaan.