

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Teori yang banyak digunakan dalam penelitian mutu pelayanan rumah sakit selama pandemi covid-19 adalah teori *service quality*.
2. Metode penelitian yang banyak digunakan dalam penelitian teori dan metode penelitian mutu pelayanan rumah sakit selama pandemi covid-19 adalah metode kuantitatif.
3. Hasil penelitian dari 6 jurnal terdapat 4 jurnal menggunakan metode kuantitatif, 1 jurnal menggunakan metode kualitatif, dan 1 jurnal menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam mengukur mutu pelayanan rumah sakit selama pandemi Covid-19.

5.2 Saran

1. Untuk Rumah sakit
Penilaian mutu pelayanan rumah sakit hendaknya dapat menerapkan Teori *Service Quality*.
2. Untuk Peneliti selanjutnya
Penelitian berikutnya dapat menggunakan perbandingan teori dan metode penelitian mutu pelayanan rumah sakit yang dilakukan sebelum dan selama pandemi Covid-19, sehingga terlihat perbedaan yang lebih nyata.