

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah, hipotesis dan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap penelitian yang berjudul “Pengaruh Publikasi Fasilitas dan Kualitas Tindakan Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Kartini Kalirejo, Lampung Tengah”. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan pengujian yang telah dilakukan dengan menggunakan metode regresi linear berganda, maka dapat ditarik kesimpulan dari hasil uji R square didapat nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,523. Hal ini dapat menunjukkan bahwa pengaruh variabel publikasi fasilitas dan kualitas tindakan terhadap kepuasan pasien sebesar 52,3% dan sisanya 47,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti saat ini. Kemudian hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara publikasi fasilitas dan kualitas tindakan terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit kartini kalirejo, lampung tengah.

Hal ini dibuktikan dengan nilai hasil Uji T yang menunjukkan t hitung sebesar $3,383 > t$ tabel 1,983 dengan tingkat kesalahan signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$ untuk variabel fasilitas publikasi dan t hitung sebesar $6,029 > t$ tabel 1,983 dengan tingkat publikasi fasilitas (X1), kualitas tindakan (X2), maka kepuasan pasien (Y) akan meningkat sebesar 0,598.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, maka peneliti masih menyadari bahwa terdapat kekurangan dan keterbatasan serta kekeliruan yang ada pada penelitian ini. Namun, dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang dapat berguna dan bermanfaat bagi perusahaan dan penelitian selanjutnya. Berdasarkan dari kesimpulan yang telah dijelaskan, maka penulis memberikan saran dan hasil penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi Rumah Sakit Kartini Kalirejo, Lampung Tengah.

- a. Berdasarkan hasil penelitian dari responden mengenai pernyataan variabel Publikasi Fasilitas (X1) nilai terendah yaitu 3,59 dengan pernyataan “Pada saat acara bazar “Buka Kulkas” Rumah Sakit Kartini memberikan catalog kepada pengunjung yang sedang melihat stand Rumah Sakit Kartini Kalirejo”. Sehingga peneliti memberikan saran pada Rumah Sakit untuk memperhatikan brosur, pamphlet, baleho untuk dapat bersaing dengan kompetitor – kompetitor lainnya. Agar nantinya para masyarakat tertarik untuk berobat ke Rumah Sakit Kartini Kalirejo, Lampung Tengah tersebut.
- b. Berdasarkan hasil penelitian dari responden mengenai pernyataan variabel Kualitas Tindakan (X2) nilai terendah yaitu 3,73 dengan pernyataan “Semua Karyawan memiliki sifat yang ramah dan sopan kepada semua pasien dan pengunjung”. Sehingga peneliti memberikan saran untuk semua karyawan rumah sakit diberi pelatihan tentang etika pelayanan prima untuk meningkatkan

keramahan dan kesopanan para karyawan kepada pasien agar tidak muncul kesenjangan besar antara harapan pasien dengan kenyataan yang diberikan oleh karyawan rumah sakit. Dengan demikian penyampaian jasa pada kesehatan dapat memenuhi harapan pasien sebagai pengguna jasa.

- c. Berdasarkan hasil penelitian responden variabel kepuasan pasien (Y) nilai terendah yaitu 3,6 dengan pernyataan “Saya akan menginformasikan fasilitas apa saja yang ada di Rumah Sakit Kartini Kalirejo kepada teman dan keluarga saya”. Sehingga peneliti memberi saran untuk rumah sakit supaya melengkapi fasilitas yang belum ada sekarang seperti alat pencuci darah (hemodialisa). Supaya para pasien merasa puas dengan fasilitas yang telah disediakan oleh rumah sakit kartini kalirejo dan tidak perlu mencari rumah sakit lainnya untuk berobat.

2. Bagi Keilmuan

Untuk penelitian selanjutnya hasil penelitian ini bisa digunakan untuk bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian, dan sebagai bahan pertimbangan selanjutnya untuk memperdalam penelitian selanjutnya dengan menggunakan variabel yang berbeda, dan objek yang berbeda.