

## BAB V

### P E N U T U P

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan Indeks Kepuasan Pelanggan ( Pasien ) berkenaan dengan *Tangibles* (wujud tampilan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (keyakinan atas pelayanan), *Reliability* (kehandalan) dan *Emphaty* (kepedulian) atas operasional jasa pada rumah bersalin Mutiara Kasih Boyolali adalah *Sangat Puas* (skor IKP = 4,92), dengan perincian sebagai berikut :

- a. Indeks Kepuasan Pelanggan (Pasien) atas *Tangibles* (wujud tampilan) operasional jasa pada rumah bersalin Mutiara Kasih Boyolali adalah *Sangat Puas* (skor IKP = 4,22).
- b. Indeks Kepuasan Pelanggan (Pasien) atas *Responsiveness* (daya tanggap) operasional jasa pada rumah bersalin Mutiara Kasih Boyolali adalah *Sangat Puas* (skor IKP = 5,64).
- c. Indeks Kepuasan Pelanggan (Pasien) atas *Assurance* (keyakinan atas pelayanan) operasional jasa pada rumah bersalin Mutiara Kasih Boyolali adalah *Sangat Puas* (skor IKP = 5,92).
- d. Indeks Kepuasan Pelanggan (Pasien) atas *Reliability* (kehandalan operasional jasa pada rumah bersalin Mutiara Kasih Boyolali adalah *Sangat Puas* (skor IKP = 5,99).

e. Indeks Kepuasan Pelanggan atas *Emphaty* (Kepedulian) operasional jasa pada rumah bersalin Mutiara Kasih Boyolali adalah *Sangat Puas* (skor IKP = 2,97).

Meskipun secara keseluruhan konsumen merasa puas atas operasional jasa Rumah Bersalin Mutiara Kasih Boyolali tetapi masih terdapat itemkuesioner yang tidak memuaskan konsumen yaitu berkenaan dengan :

- Ruang tunggu nyaman dengan skor Indeks Kepuasan Pelanggan sebesar 0,99.
- Dokter / bidan berusaha menjalin komunikasi yang baik sehingga berkesan memberi perhatian secara individual kepada pasien dengan skor Indeks Kepuasan Pelanggan sebesar 0,97.

## 5.2. Saran-saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian ini, maka untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (pasien) atas operasional rumah bersalin Mutiara Kasih Boyolali dapat diajukan saran-saran sebagai berikut :

1. Menyediakan ruang tunggu yang representatif bagi pelanggan (pasien), karena selama ini ruang tunggu yang tersedia terlalu sempit dan berdampingan dengan ruang rawat inap. Terlalu dekatnya ruang tunggu dengan ruang rawat inap menyebabkan timbulnya suara gaduh yang dapat mengganggu ketenangan pasien dalam memulihkan kondisinya. Dengan adanya ruang tunggu yang representatif tersebut akan membuat semua pasien dan pengunjung menjadi nyaman karena tidak terganggu adanya orang yang hilir mudik di depan ruang rawat inap.

2. Dokter / bidan rumah bersalin Mutiara Kasih Boyolali harus selalu menjalin komunikasi dengan pada pelanggannya. Karena dengan adanya jalinan komunikasi ini semua pelanggan (pasien) merasa mendapat perhatian dari pihak rumah bersalin tersebut.

