

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Riset ini mempunyai tujuan guna mengamati pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS QIM Batang. Oleh karena itu, dilakukan analisis terhadap data serta dan menyimpulkan hasil penelitian.

Melalui hasil uji t, diperoleh hasil bahwa variabel kualitas pelayanan secara signifikan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Perihal itu diketahui melalui skor signifikan sejumlah  $0,000 < 0,05$ .

Melalui hasil uji F simultan, seluruh variabel kualitas pelayanan meliputi tampilan fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) mempunyai pengaruh signifikan dan simultan dalam upaya penciptaan kepuasan pasien RS QIM Batang.

Melalui hasil koefisien determinasi, diketahui skor Adjusted R-Square adalah 0,897 yang bermakna 89.7% variabel kualitas pelayanan diuraikan dari variabel tampilan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. kemudian, 10.3% diuraikan oleh faktor variabel lain di luar model yang tidak dijelaskan pada penelitian.

Dari hasil respon jawaban responden dapat diketahui bahwa pada dimensi tampilan fisik memiliki nilai kategori baik (3,48), pada dimensi daya tanggap memiliki nilai kategori baik (3,46), dimensi kehandalan memiliki nilai kategori cukup baik (2,96), dimensi jaminan memiliki nilai kategori baik (3,48), dimensi empati memiliki nilai kategori baik (3,48) dan respon jawaban terhadap kepuasan pasien memiliki nilai dengan kategori cukup baik (2,98).

#### **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Berdasarkan pada pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi beberapa

faktor yang agar dapat untuk lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti yang akan datang dalam lebih menyempurnakan penelitiannya karena penelitian ini sendiri tentu memiliki kekurangan yang perlu terus diperbaiki dalam penelitian-penelitian kedepannya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian tersebut, antara lain:

1. Jumlah responden yang hanya 63 orang, tentunya masih kurang untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.
2. Objek penelitian hanya difokuskan pada Ruang Rawat Inap Kelas I saja sehingga masih belum bisa memberikan gambaran keseluruhan Rumah Sakit.
3. Dalam proses pengambilan data, informasi yang diberikan responden melalui kuesioner dibantu pihak rumah sakit, peneliti tidak bertemu secara langsung dengan responden, dan juga faktor lain seperti faktor kejujuran dalam pengisian pendapat responden dalam kuesionernya.

### **5.3 Saran**

Sesuai dengan hasil kesimpulan, peneliti memberikan saran untuk penelitian pengaruh kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan pasien di RS QIM Batang, yakni sebagai berikut.

Dalam upaya mempertahankan kualitas pelayanan Rumah Sakit QIM Batang, dapat dilakukan dalam beberapa dimensi antara lain tampilan fisik, daya tanggap, jaminan dan empati diketahui nilai respon jawaban memiliki kategori baik sehingga perlu dipertahankan dengan cara tetap menjaga kebersihan, memberikan kenyamanan selama pasien rawat inap, menambah peralatan supaya makin lengkap.

Perlu adanya peningkatan pada dimensi kehandalan karena diketahui nilai koefisien regresinya terendah sehingga perlu ditingkatkan dengan cara melaksanakan pelayanan sesuai prosedur, sehingga pelayanan yang tepat dan tanpa kesalahan dengan menyelenggarakan pelatihan-pelatihan kepada pegawai baik petugas administrasi, perawat yang mana berhubungan langsung dengan pasien.

Semua dimensi kualitas pelayanan tersebut di atas mempunyai pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Dengan demikian, RS QIM Batang harus memperhatikan dimensi tersebut lebih intens dengan menciptakan terobosan-terobosan baru yang berpotensi untuk peningkatan kepuasan pasien di ruang rawat inap.

Mengingat koefisien determinasi ( $R^2$ ) ataupun adjusted R-Square dalam penelitian ini adalah 0,897 variabel kualitas pelayanan. Hal ini dapat dipaparkan oleh variabel kepuasan pasien dengan jumlah 89,7 % dan jumlah 10,3% dipaparkan oleh variabel lain yang tidak menjadi pembahasan penelitian. Dengan demikian, peneliti berharap yang dilakukan selanjutnya agar menambahkan dan mengembangkan variabel yang berpengaruh dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien sehingga dapat memperkuat hubungan dan pengaruh tingkat kepuasan pasien.

