

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, hipotesis yang diajukan, serta hasil analisis data yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai rata-rata (mean) sebesar 44,11 dengan deviasinya 3,513. Berdasarkan nilai tersebut, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Tk. IV DKT Kediri tergolong dalam kategori cukup karena berada diantara $42,3535 < X \leq 45,8665$.
2. Selanjutnya, variabel kepuasan pasien memperoleh nilai rata-rata (mean) sebesar 41,56 dengan deviasinya 3,146. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit tersebut juga berada dalam kategori yang cukup karena berada diantara $39,987 < X \leq 43,133$.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Diperoleh dari hasil uji regresi linier sederhana dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, dan Hasil uji hipotesis yang mana pada uji t nilai signifikansi sebesar 0.000, yang berarti $\text{sig} < 0.05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai determinasi/*R-Square* (R^2) adalah 0,609. Maka kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang cukup terhadap kepuasan pasien sebesar 60,9% sedangkan 39,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan seperti faktor kualitas produk, kualitas pelayanan, aspek emosional, harga, biaya.

B. Saran

1. Bagi Rumah Sakit Tk. IV DKT Kediri

Melalui hasil penelitian ini, diharapkan Rumah Sakit Tk. IV DKT Kediri dapat mempertahankan mutu pelayanan yang telah diberikan, sehingga mampu meningkatkan kepuasan pasien bagi anggota TNI dan PNS TNI-AD keluarganya, masyarakat umum, serta peserta BPJS Kesehatan, BPJSK. Selain itu, institusi ini juga diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di berbagai aspek guna menunjang pelayanan kesehatan yang lebih optimal.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan studi serupa. Peneliti berikutnya juga disarankan untuk menambahkan variabel independen lain guna memperoleh cakupan penelitian yang lebih luas serta hasil yang lebih inovatif.