

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Hasil uji regresi linear berganda diperoleh bahwa Bukti Fisik (X1) mempunyai pengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap (Y) pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru.
2. Hasil uji regresi linear berganda diperoleh bahwa Empati (X2) mempunyai pengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap (Y) pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru.
3. Hasil uji regresi linear berganda diperoleh bahwa Keandalan (X3) mempunyai pengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap (Y) pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru.
4. Hasil uji regresi linear berganda diperoleh bahwa Respon (X4) mempunyai pengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap (Y) pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru.
5. Hasil uji regresi linear berganda diperoleh bahwa Jaminan (X5) mempunyai pengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap (Y) pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka untuk meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru, disarankan sebagai berikut:

1. Keandalan (reliability) dari para petugas Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru yaitu kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti, ketepatan waktu harus tetap dipertahankan.
2. Daya tanggap (responsiveness) dari para petugas Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarga serta membantu pasien harus semakin ditingkatkan.
3. Jaminan (assurance) kepada pasien yang diwujudkan dengan sikap dalam memberikan pelayanan yang menimbulkan rasa aman dan bisa dipercaya oleh pasien harus semakin ditingkatkan.
4. Sikap empati dari para petugas Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru harus tetap dipertahankan karena hal ini akan membuat pasien merasa nyaman, selalu diperhatikan dan dianggap sebagai keluarga, hal inilah yang akan memunculkan sikap loyalitas dari pasien dan keluarga.
5. Penyediaan fasilitas fisik (tangibel), peralatan yang lengkap dan penampilan petugas yang baik dan sopan harus tetap dipertahankan oleh Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru agar pasien merasakan kepuasan dan kenyamanan selama berobat di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Pihak Manajemen Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru supaya memperhatikan kelima hal di atas yang merupakan indikator kepuasan pasien, sehingga hal-hal atau sikap petugas yang kurang memenuhi harapan pasien bisa ditingkatkan dengan memberikan pelatihan kepada karyawan khususnya pelatihan Customer Service Excellent.
7. Apabila dimungkinkan perlu dilakukan penelitian tentang motivasi kerja karyawan, karena hal ini kemungkinan dapat mempengaruhi kepuasan pasien terkait dengan sikap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.
8. Bagi para peneliti selanjutnya yang berminat mengkaji ulang penelitian ini sebaiknya dapat melakukannya di beberapa daerah, sehingga dapat diperoleh responden atau sampel yang lebih banyak, sehingga generalisasi hasil penelitian akan lebih baik