

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

1. $Y = -7,799 + 0,146 + 0,137 + 0,297 - 0,027 + 0,167 + 0,224 - 0,213 - 0,288 + 0,083 + 0,005 + e$. Jika diasumsikan keandalan, daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan memahami, dan bukti fisik diasumsikan bernilai 0 maka kepuasan pasien pada RS. Islam Ibnu Sina Pekanbaru akan mengalami penurunan sebesar 7,799.
2. Pengaruh keandalan terhadap kepuasan pasien menunjukkan nilai t_{hitung} (2,034) > t_{tabel} (1,987) dengan nilai signifikansi 0,045 masih berada dibawah 0,05, hal ini menunjukkan bahwa keandalan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien pada RS. Islam Ibnu Sina Pekanbaru.
3. Pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pasien menunjukkan nilai t_{hitung} (2,031) > t_{tabel} (1,987) dengan nilai signifikansi 0,045 masih berada dibawah 0,05, hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien pada RS. Islam Ibnu Sina Pekanbaru.
4. Pengaruh kompetensi terhadap kepuasan pasien menunjukkan nilai t_{hitung} (3,310) > t_{tabel} (1,987) dengan nilai signifikansi 0,001 masih dibawah 0,05, hal ini menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada RS. 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.

Hak Cipta Dilindungi 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.

5. Pengaruh akses terhadap kepuasan pasien menunjukkan nilai t_{hitung} (0,447) < t_{tabel} (1,987) dengan nilai signifikansi 0,656 berada diatas 0,05, hal ini menunjukkan bahwa akses tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada RS. Islam Ibnu Sina Pekanbaru.
6. Pengaruh kesopanan terhadap kepuasan pasien menunjukkan nilai t_{hitung} (2,215) > t_{tabel} (1,987) dengan nilai signifikansi 0,029 masih berada dibawah 0,05, hal ini menunjukkan bahwa kesopanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien pada RS. Islam Ibnu Sina Pekanbaru.
7. Pengaruh kredibilitas terhadap kepuasan pasien menunjukkan nilai t_{hitung} (2,477) > t_{tabel} (1,987) dengan nilai signifikansi 0,015 berada dibawah 0,05, hal ini menunjukkan bahwa kredibilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien pada RS. Islam Ibnu Sina Pekanbaru.
8. Pengaruh keandalan terhadap kepuasan pasien menunjukkan nilai t_{hitung} (4,346) > t_{tabel} (1,987) dengan nilai signifikansi 0,000 berada dibawah 0,05, hal ini menunjukkan bahwa keandalan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada RS. Islam Ibnu Sina Pekanbaru.
9. Pengaruh keamanan terhadap kepuasan pasien menunjukkan nilai t_{hitung} (2,472) > t_{tabel} (1,987) dengan nilai signifikansi 0,015 berada dibawah 0,05, hal ini menunjukkan bahwa keamanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien pada RS. Islam Ibnu Sina Pekanbaru.
10. Pengaruh kemampuan memahami pelanggan terhadap kepuasan pasien menunjukkan nilai t_{hitung} (0,803) < t_{tabel} (1,987) dengan nilai signifikansi 0,424 berada diatas 0,05, hal ini menunjukkan bahwa kemampuan memahami

pelanggan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien pada RS. Islam Ibnu Sina Pekanbaru.

11. Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pasien menunjukkan nilai t_{hitung} (0,078) < t_{tabel} (1,987) dengan nilai signifikansi 0,938 berada di atas 0,05, hal ini menunjukkan bahwa bukti fisik tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien pada RS. Islam Ibnu Sina Pekanbaru.
12. F_{hitung} (47,974) > F_{tabel} (1,951) dengan Sig. (0,000) < 0,05. Artinya secara simultan atau bersamaan keandalan, daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan memahami pelanggan, dan bukti fisik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien pada RS. Islam Ibnu Sina Pekanbaru.
13. Nilai R sebesar 0,921 atau 92,1% berarti terdapat hubungan antara keandalan, daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan memahami pelanggan, dan bukti fisik terhadap kepuasan pasien pada RS. Islam Ibnu Sina Pekanbaru. Nilai R Square sebesar 0,848 atau 84,8% ini berarti kepuasan pasien pada RS. Islam Ibnu Sina Pekanbaru dapat dijelaskan oleh keandalan, daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan memahami pelanggan, dan bukti fisik sementara sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

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.

Saran

1. RS. Islam Ibnu Sina Pekanbaru meningkatkan lagi kecepatan dalam melayani permasalahan yang dialami oleh pasien serta meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pasien sesuai yang diharapkan oleh pasien.
2. RS. Islam Ibnu Sina Pekanbaru dayat anggap dalam menjelaskan informasi dan meningkatkan kesediaan dalam membantu kesulitan-kesulitan yang dialami oleh pasien yang datang.
3. Sebaiknya RS. Islam Ibnu Sina Pekanbaru memberkan pelatihan dalam meningkatkan keahlian dan pengetahuan untuk meningkatkan kemampuan dalam melakukan kontak terhadap pasien dengan baik.
4. Sebaiknya RS. Islam Ibnu Sina Pekanbaru lebih meningkatkan lagi fasilitas yang tersedia dengan baik sehingga pasien yang datang tidakmerasakan kekecewaan atas pelayanan yang akan diberikan oleh pihak rumah sakit kepada dirinya.
5. Sebainya RS. Islam Ibnu Sina Pekanbaru dalam memberikan suatu pelayanan harus menjaga kesopanan dalam berbusana, sikap sopan kepada pasien yang datang dan bersikap ramah terhadap pasien yang mengajukan pertanyaan mengenai masalah yang dihadapinya.
6. Untuk peneliti selanjutnya hendaklah lebih mengembangkan lagi variabel yang dapat mempengaruhi tingkat kedisiplinan parakaryawan dan menggunakan analisis data yang berbeda.

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.