

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.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Thursina Duri Mandau. Dari hasil penelitian terhadap model dan pengujian hipotesis yang dilakukan maka didapatkan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil pengujian deskriptif sebagai berikut :
  - a. Reliability /Keandalan yang dilakukan oleh Rumah sakit Thursina Duri Mandau terhadap sudah baik. Hal ini dibuktikan oleh 44% responden cukup setuju dengan pernyataan ini, 17% sangat setuju, 22% setuju, 16% responden tidak setuju dan hanya 1% responden yang sangat tidak setuju dengan pernyataan-pernyataan positif tentang kepuasan yang dirasakan pasien.
  - b. Emphaty /Empati yang dilakukan oleh petugas Rumah sakit Thursina Duri Mandau dalam melayani sudah baik. Hal ini dibuktikan oleh 13% responden sangat setuju dengan pernyataan ini, 40% setuju, 36% cukup setuju, 10% responden yang tidak setuju, dan hanya 1% responden sangat tidak setuju dengan pernyataan-pernyataan positif tentang Emphaty /Empati yang dilakukan oleh petugas rumah sakit.

- c. Assurance /Jaminan yang dilakukan oleh Rumah sakit Thursina Duri Mandau dalam menjual sudah baik. Hal ini dibuktikan oleh 13% responden sangat setuju dengan pernyataan yang diajukan, 35% setuju, 45% cukup setuju, 7% responden menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan-pernyataan positif tentang Assurance /Jaminan yang dilakukan oleh rumah sakit.
- d. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Rumah sakit Thursina Duri Mandau dalam rangka meningkatkan Tangible (Bukti) sudah baik. Hal ini dibuktikan oleh 7% responden sangat setuju dengan pernyataan yang diajukan, 43% setuju, 26% cukup setuju, 21% tidak setuju dan 2% responden yang menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan-pernyataan positif tentang kegiatan-kegiatan untuk meningkatkan Tangible (Bukti) yang dilakukan oleh petugas Rumah sakit Thursina Duri Mandau.
- e. Strategi sikap Responsiveness yang dilakukan oleh Rumah sakit Thursina Duri Mandau dalam rangka pelayanan sudah baik. Hal ini dibuktikan oleh 16% responden sangat setuju dengan pernyataan yang diajukan, 27% setuju, 30% cukup setuju, 24% tidak setuju dan 3% responden yang menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan-pernyataan positif tentang sikap Responsiveness yang dilakukan oleh Rumah sakit Thursina Duri Mandau

**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.

## 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.

2. Nilai F hitung sebesar 90.335 pada tingkat signifikansi 0.000, artinya dapat dipastikan bahwa F hitung lebih besar daripada F tabel. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Reliability /Keandalan (X1), Emphaty /Empati (X2), Assurance /Jaminan (X3) dan Tangible /Bukti (X4) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap perubahan nilai kepuasan pasien (Y).
3. Koefisien determinasi model adalah 0,912. hal ini berarti bahwa 91,2% perubahan nilai variabel dependen kepuasan pasien (Y) dipengaruhi oleh variabel Reliability /Keandalan (X1), Emphaty /Empati (X2), Assurance /Jaminan (X3) dan Tangible /Bukti (X4). Selebihnya sebesar 7,9% perubahan nilai dependen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam model.
4. Pembuktian hipotesis secara parsial sebagai berikut :
  - a. Untuk variabel Reliability /Keandalan (X1) didapatkan nilai t hitung sebesar 2.878 . Nilai t tabel pada tingkat signifikan 5% atau  $0.05 : 2 = 0.025$  (uji dua sisi) dengan derajat bebas  $df$  (*degree of freedom*) =  $n - k - 1 = 97 - 4 - 1 = 91$  adalah sebesar 1,820. Karena t hitung = 2.878 lebih besar dari t tabel = 1,820 maka disimpulkan secara parsial variabel Reliability /Keandalan mempunyai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah sakit Thursina Duri Mandau.
  - b. Untuk variabel Emphaty /Empati (X2) didapatkan nilai t hitung sebesar 2.840. Nilai t tabel pada tingkat signifikan 5% atau  $0.05 : 2 = 0.025$  (uji

- dua sisi) dengan derajat bebas  $df$  (*degree of freedom*) =  $n - k - 1 = 97 - 4 - 1 = 91$  adalah sebesar 1,820. Karena  $t$  hitung = 2.840 lebih besar dari  $t$  tabel = 1,820 maka disimpulkan secara parsial variabel Emphaty /Empati mempunyai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah sakit Thursina Duri Mandau.
- c. Untuk variabel Assurance /Jaminan (X3) nilai  $t$  hitung sebesar 2.690. Nilai  $t$  tabel pada tingkat signifikan 5% atau  $0.05 : 2 = 0.025$  (uji dua sisi) dengan derajat bebas  $df$  (*degree of freedom*) =  $n - k - 1 = 97 - 4 - 1 = 91$  adalah sebesar 1,820. Karena  $t$  hitung = 2.690 lebih besar dari  $t$  tabel = 1,820 maka disimpulkan secara parsial variabel Assurance /Jaminan mempunyai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah sakit Thursina Duri Mandau
- d. Untuk variabel Penjualan (X4) didapatkan nilai  $t$  hitung sebesar 2.906. Nilai  $t$  tabel pada tingkat signifikan 5% atau  $0.05 : 2 = 0.025$  (uji dua sisi) dengan derajat bebas  $df$  (*degree of freedom*) =  $n - k - 1 = 97 - 4 - 1 = 91$  adalah sebesar 1,820. Karena  $t$  hitung = 2.906 lebih besar dari  $t$  tabel = 1,820 maka disimpulkan secara parsial variabel Tangible (Bukti) mempunyai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah sakit Thursina Duri Mandau
- e. Untuk variabel Responsiveness (X5) didapatkan nilai  $t$  hitung sebesar 2.654. Nilai  $t$  tabel pada tingkat signifikan 5% atau  $0.05 : 2 = 0.025$  (uji

## 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.



dua sisi) dengan derajat bebas  $df$  (*degree of freedom*) =  $n - k - 1 = 97 - 4 - 1 = 91$  adalah sebesar 1,820. Karena  $t$  hitung = 2.654 lebih besar dari  $t$  tabel = 1,820 maka disimpulkan secara parsial variabel Responsiveness mempunyai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah sakit Thursina Duri Mandau

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan di atas maka peneliti memberikan saran kepada rumah sakit dan penelitian yang akan datang :

1. Rumah sakit harus menggunakan semua strategi bauran promosi yaitu Reliability /Keandalan (X1), Emphaty /Empati (X2), Assurance /Jaminan (X3) Tangible (Bukti) (X4) dan variabel Responsiveness (X5) dalam rangka menarik pasien untuk melakukan pembelian di Rumah sakit Thursina Duri Mandau.

Rumah sakit harus meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan sumber pendanaan untuk menjamin pelaksanaan Reliability /Keandalan (X1), Emphaty /Empati (X2), Assurance /Jaminan (X3) Tangible (Bukti) (X4) dan variabel Responsiveness (X5) berjalan dengan baik.