

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 V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasannya, maka penulis dapat menarik satu kesimpulan beberapa hal sebagai berikut;

1. Dari hasil persamaan regresi  $Y = 6,845 + 0,412X$  dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien Pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Pekanbaru, uji t dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru. Hal ini dapat dibuktikan dengan Diketahui nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $(8,221) > t_{tabel} (1,98477)$  dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, diketahui bahwa terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru, nilai koefisien determinasi model adalah 0.408. artinya adalah bahwa sumbangan pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien) adalah sebesar 40,8%, sedangkan sisanya sebesar 59,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini. Nilai R sebesar 0.639. Artinya adalah bahwa korelasi antara variabel independen (kualitas pelayan) dengan variabel dependen (kepuasan pasien) memiliki hubungan yang tinggi atau kuat.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

2. Menurut tinjauan ekonomi Islam, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien yang diberikan oleh Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru sudah sesuai dengan prinsip ekonomi Islam dan tidak bertentangan. Dilihat dari pelayanan (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) seperti memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada pasien dengan membuat pasien merasa nyaman dengan peralatan yang lengkap, menyediakan obat , dan selalu menjawab pertanyaan pasien dengan ramah.

## B. Saran

Setelah dilakukan penelitian oleh penulis pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru, maka penulis mencoba untuk memberikan saran pada perusahaan, yaitu:

1. Dengan diketahuinya kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Pekanbaru, maka dengan demikian variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien tersebut dapat dikembangkan dan dimaksimalkan lagi oleh pihak Rumah Sakit Ibu dan Anak Pekanbaru.
2. Diharapkan kepada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru untuk mempertahankan kualitas pelayanan dan selalu menjaga kepuasan pasien dengan selalu memberikan pelayanan yang terbaik.