

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

Berdasarkan hasil penelitian dan rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel bebas Bukti Fisik ( $X_1$ ), *Reliabilitas* ( $X_2$ ), *Responsibilitas* ( $X_3$ ), Asuransi ( $X_4$ ), Empati ( $X_5$ ), serta Kepuasan pasien (variabel terikat), maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian, maka rumusan masalah pada penelian ini bisa dijawab bahwa: 1) variabel Bukti Fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. 2) variabel *Reliabilitas* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. 3) variabel *Responsibilitas* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. 4) variabel Asuransi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. 5) variabel Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Untuk lebih jelasnya maka dapat dilihat pada penjabaran berikut ini:

1. Berdasarkan hasil uji kualitas data, diperoleh bahwa setiap item pernyataan dalam setiap variabel bisa dikatakan valid, setiap variabel bisa dikatakan reliable, dan penelitian ini bisa dikatakan terdistribusi dengan normal. Berdasarkan hasil uji asumsi klasik didapati bahwa penelitian ini terbebas dari multikolinieritas, terbebas dari heteroskedastisitas, dan terbebas dari asumsi autokorelasi.

#### 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. Berdasarkan pada hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial variabel Bukti Fisik ( $X_1$ ), *Reliabilitas* ( $X_2$ ), *Responsibilitas* ( $X_3$ ), Asuransi ( $X_4$ ), Empati ( $X_5$ ) terhadap variabel kepuasan konsumen.
3. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa variabel Terikat dipengaruhi oleh variabel bebas, besarnya pengaruh tersebut adalah 93%.
4. Berdasarkan uji f, maka diketahui bahwa secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel bebas (Bukti Fisik, *Reliabilitas*, *Responsibilitas*, dan Asuransi) terhadap variabel terikat (kepuasan pasien).

## 6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel bebas (Bukti Fisik ( $X_1$ ), *Reliabilitas* ( $X_2$ ), *Responsibilitas* ( $X_3$ ), Asuransi ( $X_4$ ), Empati ( $X_5$ )) serta Kepuasan pasien (variabel terikat), maka dapat disarankan kepada perusahaan beberapa hal berikut ini:

1. Dengan melihat hasil jawaban responden yang masih ada tidak puas atau tidak setuju dengan pernyataan yang ada dalam variabel kualitas pelayanan, maka perusahaan harus bisa meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan tersebut perusahaan bisa dengan meningkatkan kemampuan pegawai, menanamkan prinsip tamu itu adalah raja yang harus dilayani semaksimal mungkin, melakukan pelatihan SDM terhadap setiap pegawai yang ada, guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

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.

2. Melihat hasil tanggapan responden yang masih ada menyatakan tidak puas atau tidak setuju terhadap pernyataan yang ada pada variabel kepuasan pasien, ini menandakan konsumen masih ada yang tidak puas, oleh karena itu perusahaan haruslah mencari cara untuk lebih meningkatkan kepuasan pasien tersebut, yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan memahami pemenuhan kebutuhan dan keinginan dari setiap konsumen.
3. Dengan terdapat pengaruh dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien ini, maka perusahaan perlu untuk meningkatkan pelayanan terhadap konsumen, untuk menciptakan kepuasan terhadap konsumen yang menginap di hotel tersebut.
4. Peningkatan pelayanan selain dengan melakukan pelatihan SDM terhadap setiap pegawai yang ada, juga bisa dengan menambahkan berbagai fasilitas pendukung lainnya, serta memberikan inovasi-inovasi terhadap pelaksanaan hotel, misalnya dengan memberikan kemudahan akses antar jemput atau sebagainya.