BAB VI

KESIMPULAN DAN SARA

1. Kesimpulan

Dari analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnnya, maka penulis menarik kesimpulan atas hasil analisis tersebut yaitu :

1. Berdasarkan pengujian statistik dengan uji T (parsial), dinyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empaty) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Sansani Arengka Pekanbaru. Hal ini berarti bahwa semakin baik dan lengkap fasilitas yang disediakan, semakin handal kemampuan pihak rumah sakit, semakin tinggi tingkat daya tanggap, jaminan dan empaty maka akan meningkatkan kepuasan pasien.

2. Uji F (simultan) menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empaty) memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Sansani Arengka Pekanbaru. Hal ini berarti bahwa semakin baik dan lengkap fasilitas yang disediakan, semakin handal kemampuan pihak rumah sakit, semakin tinggi tingkat daya tanggap, jaminan dan empaty maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pesien.

3. Dimensi kualitas layanan yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah keandalan karena memiliki nilai t hitung paling besar dibanding variabel lainnya yakni sebesar 5,761. Hal ini berarti bahwa

semakin tinggi pengetahuan para Dokter, semakin lengkap fasilitas yang disediakan, dan semakin baik kemampuan para pegawai maka akan meningkatkan kepuasan pasien pada Rumah Sakit itu sendiri.

2. Saran

Dari hasil analisis yang telah dikemukan, maka saran yang penulis ajukan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak Rumah Sakit Sansani Arengka Pekanbaru adalah sebagai berikut :

1. Meskipun variabel kualita pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empaty) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien, Rumah Sakit Sansani Arengka Pekanbaru harus tetap mempartahankan atau bahkan meningkatkan kelima variabel ini demi menjaga dan mempertahankan pasien yang sudah ada, di samping itu Rumah Sakit Sansani akan terlihat baik di mata pasien dan ini akan mempengaruhi image Rumah Sakit Sansa ni Arengka Pekanbaru di mata masyarakat begitu juga dengan pertumbuhan jumlah pasien yang akan menggunakan jasa pelayanan di masa yang akan datang.

2. Mengingat bahwa keandalan memiliki pengaruh yang paling dominan, maka disarankan kepada Rumah Sakit Sansani Arengka Pekanbaru untuk mempertahankan maupun meningkatkan pengetahuan para Dokter, fasilitas yang disediakan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pasien dan keluarganya secara cepat dan benar sesuai dengan prosedur.