

BAB VII

PENUTUP

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil kajian dan analisis atas pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan minat berkunjung kembali di unit rawat inap RSIA Fadhilah maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas layanan di unit rawat inap RSIA Fadhila dipersepsikan sedang oleh responden dikarenakan terdapat beberapa indikator penilaian yang mendapat nilai indeks tinggi yaitu pada prosedur pelayanan, pelayanan dokter sesuai kebutuhan, perawat cepat tanggap menyelesaikan masalah pasien, peralatan medis lengkap perhatian personal perawat, keramahan dokter, kemampuan perawat dan perawat sopan terhadap pasien. Namun, juga masih terdapat indikator yang dinilai cukup dengan nilai indeks paling rendah diantara indikator lainnya, seperti pemberian informasi yang akurat, dokter mendengarkan keluhan pasien, ketersediaan sarana, dan komunikasi dokter.
2. Kepuasan pasien di unit rawat inap RSIA Fadhila dipersepsikan sedang oleh responden dikarenakan terdapat kepuasan yang mendapatkan nilai indeks paling rendah dibandingkan indikator lainnya yaitu kepuasan terhadap pelayanan administrasi dan kepuasan terhadap fasilitas.
3. Minat berkunjung kembali di unit rawat inap RSIA Fadhila dipersepsikan sedang oleh responden dikarenakan niat berkunjung kembali dan rencana pasien untuk berkunjung kembali di nilai cukup oleh responden.

4. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di unit rawat inap RSIA Fadhila.
5. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali di unit rawat inap RSIA Fadhila.
6. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali di unit rawat inap RSIA Fadhila.
7. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali yang dimediasi secara parsial oleh kepuasan.

7.2 Saran

Sesuai dengan hasil penelitian dan berdasarkan pembahasan dan kesimpulan dalam penelitian ini beberapa saran untuk perbaikan, antara lain:

7.2.1 Bagi Rumah Sakit Ibu dan Anak Fadhila:

1. Pada dimensi kehandalan indikator yang mendapatkan nilai terendah dari indikator lainnya yaitu pemberian informasi yang akurat oleh petugas untuk itu diharapkan untuk memberikan pelatihan *service excelent* kepada petugas dan memperbaharui Standar Prosedur Operasional dalam penerimaan pasien agar memberikan informasi yang lengkap mengenai fasilitas, biaya, serta aturan rumah sakit.
2. Pada dimensi daya tanggap indikator yang mendapatkan nilai terendah dari indikator lainnya yaitu dokter mendengarkan keluhan pasien dan memberikan motivasi untuk itu pihak manajemen rumah sakit dapat melakukan pertemuan dengan dokter umum dan dokter spesialis guna membahas pelayanan dokter.

3. Pada dimensi bukti fisik indikator yang mendapatkan nilai terendah dari indikator lainnya yaitu ketersediaan sarana, ruang rawat inap yang bersih/nyaman dan penampilan petugas yang rapi untuk itu pihak manajemen lebih meningkatkan lagi sarana yang ada di rumah sakit seperti penyediaan *nurse call* sehingga memudahkan memanggil perawat, meningkatkan kebersihan ruangan, kebersihan lantai kamar mandi, AC yang selalu sejuk, serta kenyamanan ruang rawat inap agar tidak selalu ramai dikunjungi serta penyediaan seragam untuk petugas supaya terlihat rapi.
4. Pada dimensi empati indikator yang mendapatkan nilai terendah dari indikator lainnya yaitu komunikasi dokter untuk itu pihak manajemen rumah sakit melakukan rapat koordinasi dengan bagian komite medik rumah sakit untuk membahas permasalahan komunikasi dokter yang tidak baik dalam melayani pasien.
5. Bagian Marketing Rumah sakit Ibu dan Anak
 - a. Melakukan evaluasi secara berkala mengenai harapan pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan agar meningkatkan kepuasan pasien
 - b. Sebaiknya mencari informasi lebih lanjut mengenai penyebab tidak berkunjung ulangnya pasien kepada rumah sakit.

7.2.2 Bagi penelitian selanjutnya

1. Dalam penelitian selanjutnya, diharapkan dapat meneliti pasien secara keseluruhan baik umum dan BPJS sehingga bisa mendapatkan data yang lebih akurat.

2. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan penelitian campuran (*mix methode*) untuk mendapatkan data statistik yang lebih mendalam tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan minat berkunjung kembali.
3. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat meneliti hubungan variabel lain seperti citra perusahaan, loyalitas, WOM merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

