BAB VII
KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai hubungan *product, price, promotion, place* terhadap kepuasan pelanggan di RSUD Arosuka Kabupaten Solok dapat diambil beberapa kesimpulan*:*

1. Sebagian besar pasien yang dirawat di ruang rawatan RSUD Arosuka puas terhadap rumah sakit
2. Ada hubungan yang signifikan antara *product* dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Arosuka sehingga mengindikasikan bahwa faktor *product* sangat berperan terhadap kepuasan pasien.
3. Tidak ada hubungan antara *price* dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Arosuka sehingga mengindikasikan bahwa faktor *price* tidak berperan terhadap kepuasan pasien.
4. Tidak ada hubungan antara *promotion* dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Arosuka sehingga mengindikasikan bahwa faktor *promotion* tidak berperan terhadap kepuasan pasien.
5. Tidak ada hubungan antara *place* dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Arosuka sehingga mengindikasikan bahwa faktor *place* tidak berperan terhadap kepuasan pasien.
6. Dimensi yang paling berhubungan terhadap kepuasan pasien diruang rawat inap RSUD Arosuka adalah *product.*

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diberikan saran sebagi berikut :

6.2.1. Bagi RSUD Arosuka

1) Memfokuskan spesifikasi dan kenggulan yang dimiliki RSUD Arosuka yaitu unit UTDRS serta pelayanan spesialisasi jantung demi mampu bertahan hidup pada persaingan rumah sakit yang semakin sengit.
2) Dapat memperbaiki tingkat kebersihan diruangan dan toilet rawat inap demi terus meningkatkan kepuasan pasien di RSUD Arosuka
3) Dalam pembuatan Renstra selanjutnya perlu diperhatikan mengenai indikator kinerja pelayanan dan pengembangan pelayanan serta dilakukan analisis lebih lanjut karena dalam penelitian ini terbukti bahwa produk mempunyai hubungan dengan tingkat kepuasan pasien nantinya sehingga kinerja pelayanan, dan pengembangan pelayanan yang tidak mengalami pengembangan tadi membuat pasien di ruang rawat inap RSUD Arosuka nantinya menjadi tidak puas.
4) Rumah sakit dapat bekerjasama dengan pihak puskesmas kabupaten Solok untuk memberikan penyuluhan terutama kepelosok pelosok kabupaten mengenai pentingnya BPJS dan bagaimana cara kepengurusan dari BPJS itu sendiri, demi mengurangi pasien yang datang tetapi tidak punya asuransi BPJS sehingga harus menanggung biaya secara pribadi (umum).
5) Dapat menyesuaikan tarif Rumah Sakit agar tidak lebih mahal dari biaya dirumah sakit lain, serta menyesuaikan tarif sesuai kemampuan pasien. Dan dapat memperbaiki alur proses pembayaran sehingga tidak memakan waktu yang lama.
6) Dapat meningkatkan promosi berbagai media *advertising* serta terus memberi pelayanan yang baik kepada pasien dan keluarga pasien demi tetap terjalin

promosi dari mulut ke mulut sehingga pasien atau keluarga pasien dapat menceritakan pengalaman yang baik di RSUD Arosuka kepada relatifnya.

6.2.2.Bagi Peneliti Lain

1. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengambil responden dari bagian lain, tidak hanya ruang rawat inap RSUD Arosuka saja.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan mengikutsertakan variabel-variabel lain (*people, process, physical evidence*) serta kualitas pelayanan (*tangible, responsiveness, reliability, assurance*) yang diduga berhubungan dengan kepuasan pasien yang belum dapat diteliti pada penelitian ini.
3. Peneliti selanjutnya dapat memisahkan responden berdasarkan status kepesertaanya apakah BPJS atau Umum sehingga lebih tergambar jelas hasil dari persepsi *price* dalam penelitian.

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA