

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pasien memilih pengobatan bekam di klinik Firdaus *syariah healthy care* Semarang” dari hasil data di lapangan dapat disimpulkan bahwa:

Kualitas pelayanan yang terdiri dari kualitas teknis dan kualitas fungsional dapat mempengaruhi secara signifikan terhadap keputusan pasien menggunakan jasa pengobatan bekam. Analisis regresi linier menunjukkan bahwa koefisien korelasi determinasi yang dinotasikan dengan *R square* besarnya 0,370 ini menunjukkan bahwa variabel kualitas teknis dan kualitas fungsional memberikan pengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa sebesar 37% sisanya 63% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 4,742 + 0,166X_1 + 0,180X_2$.

Sedangkan dari uji t diketahui bahwa variabel kualitas teknis (X_1) dan kualitas fungsional (X_2) masing-masing mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pasien menggunakan jasa pengobatan bekam di klinik Firdaus *syariah healthy care* Semarang dengan tingkat signifikan masing-masing 0,012 dan 0,009.

Berdasarkan hasil dari uji F variabel kualitas teknis (X_1) dan kualitas fungsional (X_2) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pasien menggunakan jasa pengobatan bekam

di klinik Firdaus *syariah healthy care* Semarang. Hal ini ditunjukkan dengan hasil dari uji F dengan tingkat probabilitas 0,000 (signifikansi).

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian penulis mengenai pengaruh kualitas teknis dan kualitas fungsional serta pengaruhnya terhadap keputusan pasien menggunakan jasa pengobatan bekam di klinik Firdaus *syariah healthy care* Semarang. Dalam suatu penelitian secara kuantitatif selalu melekat beberapa keterbatasan. Keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini antara lain mencakup hal-hal sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya mengambil dua variabel yaitu kualitas teknis dan kualitas fungsional. Diduga masih banyak faktor-faktor lain yang mempengaruhi keputusan pasien menggunakan jasa pengobatan bekam di klinik Firdaus *syariah healthy care* Semarang.
2. Objek penelitian terbatas hanya pada klinik Firdaus *syariah healthy care* Semarang, padahal masih banyak tempat pengobatan yang memberikan pelayanan bekam dengan situasi, kondisi, karakteristik serta kultur yang sangat beragam, sehingga hasil penelitian ini tidak dapat digunakan untuk mengeneralisasi sektor yang lebih luas.
3. Keterbatasan metode penelitian serta pemahaman mengenai konsep kualitas teknis dan kualitas fungsional dalam penelitian ini memiliki banyak kelemahan baik dari segi hasil penelitian.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Sehubungan dengan kualitas pelayanan yang terdiri dari kualitas teknis dan kualitas fungsional dapat mempengaruhi secara signifikan terhadap keputusan pasien menggunakan jasa bekam, maka disarankan agar klinik *Firdaus syariah healthy care* dapat lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan tersebut sehingga dapat semakin tinggi keputusan untuk menggunakan jasa bekam tersebut.
2. Mengingat kontribusi variabel independen kualitas teknis dan kualitas fungsional dalam mempengaruhi keputusan menggunakan jasa masih tergolong rendah (37%), maka diharapkan untuk para peneliti selanjutnya dapat menyertakan lebih banyak variabel independen yang dimasukkan dalam upaya menguji faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi variabel keputusan membeli ataupun menggunakan jasa.
3. Klinik *Firdaus syariah healthy care* Semarang harus terus mengembangkan inovasi produk-produknya, sehingga dapat bersaing dengan klinik lain pada umumnya.
4. Kemudian, hal terpenting dan tidak boleh dilupakan adalah bahwa dalam sebuah bisnis islami, khususnya klinik *Firdaus syariah healthy care* yang idealisme produk atau kinerja berdasarkan syari'at islam

yang harus terus-menerus dipertahankan dan ditingkatkan. Karena hal inilah yang membedakan dengan klinik lainnya.

5.4 Penutup

Alhamdulillah, segala puji dan puja milik Allah SWT semata atas bimbingan dan petunjuk-Mu penelitian ini dapat terselesaikan. Penulis sadar bahwa apa yang telah dipaparkan dalam karya ilmiah ini masih banyak kekurangan dan kelemahan baik dari segi penulisan bahasa maupun isi yang terkandung.

Kekurangan dan kekhilafan sebagai manusia, menyadarkan penulis akan kekurangsempurnaan skripsi ini. Oleh karena itu, tegur sapa dan saran kritik yang konstruktif sangat penulis harapkan.

Oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan penulis demi kesempurnaan penulisan berikutnya. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca. Amin.