

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul “pengaruh nilai pelayanan dan nilai produk terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam NU Demak” dari hasil data dilapangan dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengaruh Pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam NU Demak.

Untuk menjawab rumusan masalah yang pertama maka dilakukan analisis regresi, uji t.

Dari hasil pengelolaan data statistik analisis regresi menggunakan alat bantu SPSS 19 diketahui bahwa nilai t hitung pada variabel pelayanan adalah sebesar 3,554 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu ($3,554 > 1,661$) dan nilai signifikansinya $0,001 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

2. Pengaruh produk terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah sakit Islam NU Demak

Untuk menjawab rumusan masalah yang pertama maka dilakukan analisis regresi, uji t.

Dari hasil pengolahan data statistik analisis regresi menggunakan alat bantu SPSS 19 diketahui bahwa nilai t hitung pada variabel produk adalah sebesar 0,647 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,519. Karena nilai t hitung lebih kecil dari t tabel yaitu ($0,647 < 1,661$) dan nilai signifikansinya $0,519 > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel produk tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien.

3. Pengaruh nilai pelayanan dan nilai produk secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam NU Demak.

Untuk menjawab rumusan masalah yang pertama maka dilakukan analisis regresi, uji F.

Dari hasil analisis uji F didapat F hitung sebesar 6,658 dengan tingkat signifikansi 0,002. Oleh karena probabilitas jauh lebih kecil daripada 0,1 (0,002 lebih kecil dari 0,1) dan F hitung lebih besar dari F tabel ($6,658 > 2,358$) maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen yang meliputi pelayanan (X_1) dan produk (X_2), secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi variabel kepuasan pasien (Y) secara signifikan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang di peroleh, maka dapat disarankan sebagai berikut :

1. Bagi RSI NU Demak

Bagi pihak rumah sakit, hendaknya semakin memperhatikan kebutuhan pelanggan agar mampu memberikan pelayanan yang tepat sehingga pelanggan akan mendapatkan kepuasan dari rumah sakit. Rumah sakit juga harus memperhatikan produk-produk yang ada di RSI NU Demak, karena semakin berkualitas ruangan di RSI NU Demak maka pasien merasa puas.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini memberikan ruang untuk meneliti lebih dalam lagi mengenai pengaruh produk terhadap kepuasan pasien rawat inap, seberapa kuat pengaruh produk terhadap kepuasan. Hasil analisis pada penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan masih memiliki pengaruh yang lebih kuat dibandingkan produk, sehingga diharapkan penelitian yang akan datang lebih mendalami bagaimana pengaruh produk terhadap kepuasan pelanggan.

5.3 Penutup

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmat Allah dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari sepenuhnya akan adanya keterbatasan kemampuan sehingga masih terdapat banyak kekurangan dan kekeliruan. Maka dengan hati yang terbuka sangat diharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun.

Akhirnya dengan selesainya skripsi ini penulis berharap mudah-mudahan bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya. Amin.