

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil analisis data, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap

Terdapat pengaruh secara positif dan signifikan dari variabel Harga terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. Hal ini didasarkan pada analisis kuantitatif, di mana hasil  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel ( $2,811 > 1,661$ ). Sedangkan Koefisien regresi pada variabel harga ( $X_1$ ) sebesar 0,412 adalah positif. Artinya bila terjadi peningkatan harga sebesar Rp 1,00 di RSI Sultan Agung Semarang, maka tingkat kepuasan pasien akan bertambah 0,412%, dimana faktor-faktor lain dianggap konstan.

2. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan Pasien Rawat Inap

Terdapat pengaruh secara positif dan signifikan dari variabel fasilitas terhadap variabel kepuasan Pasien Rawat Inap. Hal ini didasarkan pada analisis kuantitatif, di mana hasil  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel ( $4,506 > 1,661$ ). Sedangkan, Koefisien regresi pada variabel fasilitas ( $X_2$ ) sebesar 0,397 adalah positif. Artinya bila terjadi peningkatan fasilitas 1 satuan pada variabel fasilitas di RSI Sultan Agung Semarang, maka tingkat kepuasan pasien akan bertambah 0,397%, dimana faktor-faktor lain dianggap konstan.

3. Dari hasil regresi berganda, Nilai konstanta sebesar 4,372. Artinya jika variabel harga dan fasilitas tidak dimasukkan dalam penelitian, maka tingkat kepuasan pasien masih meningkat sebesar 4,372%. Hal ini dikarenakan ada pengaruh dari variabel lain selain harga dan fasilitas. kemudian, secara simultan, variabel independen yaitu harga dan fasilitas mempengaruhi variabel dependen yaitu kepuasan pasien rawat inap, dengan  $F$  hitung lebih besar dari  $F$  tabel ( $33,541 > 2,358$ ).

#### **5.2 Keterbatasan**

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Penelitian ini fokus kepada 2 variabel, yakni harga dan fasilitas. Dalam penelitian ini besarnya koefisien determinasi hanya 0,409, hal ini menunjukkan bahwa dalam penelitian ini variabel harga dan fasilitas hanya bisa menjelaskan 40,9 % saja dari variabel kepuasan pasien rawat inap. Maka dari itu masih terdapat sisa yang cukup besar yaitu 59,1 % lagi faktor-faktor lain yang bisa menjelaskan variabel kepuasan pasien rawat inap.

### 5.3 Saran

Beberapa saran yang dapat peneliti rekomendasikan kepada pihak manajemen RSI Sultan Agung Semarang, antara lain :

1. Dari hasil pembahasan, keterjangkauan harga masih sedikit untuk menilai kepuasan pasien rawat inap. Sebaiknya, ada tinjauan ulang untuk penetapan harga agar sesuai dengan manfaat yang diterima oleh pasien.
2. Dari hasil pembahasan, berfungsinya fasilitas ruang rawat inap mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap. Dari beberapa indikator fasilitas, berfungsinya fasilitas yang ada di ruang rawat inap masih sedikit tingkat kepuasan pasiennya. Maka dari itu, pihak RSI Sultan Agung Semarang perlu meninjau ulang fasilitas yang ada di ruang rawat inap agar dapat berfungsi secara maksimal.
3. Dari hasil pembahasan, kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh tingkat keluhan pasien terhadap kinerja RSI Sultan Agung Semarang. Dari beberapa indikator kepuasan pasien, indikator keluhan pasien terhadap kinerja RSI Sultan Agung Semarang masih sedikit untuk menilai kepuasan pasien rawat inap. Maka dari itu, pihak RSI Sultan Agung Semarang, diharapkan dapat meninjau ulang kinerja para karyawan, dokter, dan perawat agar dapat maksimal dalam memuaskan pasien dalam pelayanan kesehatan.