

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data dan analisa yang diuraikan pada bab-bab sebelumnya, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- A. Pengujian yang dilakukan terhadap H1 yaitu manajemen kualitas terpadu berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pelayanan Islami. Nilai koefisien regresi variabel manajemen kualitas terpadu sebesar  $(0,223 > 0,1989)$  artinya  $T_{hitung} > T_{table}$  sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ini diterima pada tingkat signifikansi 5% Dapat juga dilihat dari nilai signifikansi dari  $T_{hitung}$   $(0,000) < 0,05$  yang membuktikan pula jika hipotesis 1 ini diterima.
- B. Pengujian yang dilakukan terhadap H2 yaitu manajemen kualitas terpadu berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Nilai koefisien regresi variabel manajemen kualitas terpadu sebesar  $(0,214 > 0,1989)$  artinya  $T_{hitung} > T_{table}$  sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ini diterima pada tingkat signifikansi 5% Dapat juga dilihat dari nilai signifikansi dari  $T_{hitung}$   $(0,000) < 0,05$  yang membuktikan pula jika hipotesis 1 ini diterima.
- C. Pengujian yang dilakukan terhadap H3 yaitu kinerja pelayanan Islami berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Nilai koefisien regresi kinerja pelayanan Islami adalah  $(0,593 > 0,1989)$  artinya  $T_{hitung} > T_{table}$  sehingga dapat disimpulkan

bahwa hipotesis ini diterima pada tingkat signifikansi 5% Dapat juga dilihat dari nilai signifikansi dari  $T_{hitung} (0,000) < 0,05$  yang membuktikan pula jika hipotesis 1 ini diterima.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka dapat disarankan sebagai berikut:

- A. Pembenahan kembali kepada mekanisme dan prosedur dalam peningkatan pelayanan kinerja Islami agar konsumen semakin puas dengan pelayanan Rumah Sakit Islam Purwodadi
- B. Penambahan ruangan operasi ataupun operasi demi kelancaran dalam upaya pelayanan kesehatan
- C. Penambahan tenaga medis baik dokter, perawat ataupun bagian farmasi agar pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Purwodadi semakin lengkap
- D. Pembangunan sarana dan prasarana peribadahan perlu diperbesar karena mayoritas pasien atau keluarga adalah muslim
- E. Pelatihan dan pendidikan bagi seluruh karyawan agar kinerja pelayanan Islami semakin meningkat
- F. Pembiayaan dengan BPJS ketenagakerjaan perlu diadakan karena sesuai dengan visi, misi dan falsafat untuk membantu pelayanan umat