

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari pembahasan yang telah diuraikan diatas serta berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian sebagaimana yang telah dibahas dalam skripsi ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel pelayanan terhadap kepuasan pasien. Hal ini berdasarkan analisis kuantitatif, di mana hasil t hitung lebih besar dari pada t tabel ($3,330 > 1,985$). Sedangkan Koefisien regresi pada variabel pelayanan (X1) sebesar 0,349 adalah positif. Artinya apabila variabel pelayanan ditingkatkan sebanyak 1% lebih baik dibandingkan sebelumnya maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 34,9%, dimana faktor-faktor lain dianggap konstan.

2. Pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan Pasien

Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel fasilitas terhadap variabel kepuasan pasien. Hal ini berdasarkan analisis kuantitatif, di mana hasil t hitung lebih kecil dari pada t tabel ($2,465 < 1,985$). Sedangkan, Koefisien regresi pada variabel fasilitas (X2) sebesar 0,256 adalah positif. Artinya bila variabel fasilitas ditambah 1 lebih

lengkap dan komplit lagi dibandingkan sebelumnya maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 25,6%, dimana faktor-faktor lain dianggap konstan dan tidak terlalu banyak berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien.

3. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pasien

Terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan dari variabel harga terhadap kepuasan pasien. Hal ini berdasarkan analisis kuantitatif, di mana hasil t hitung lebih kecil dari pada t tabel ($-0,097 > 1,985$). Sedangkan Koefisien regresi pada variabel harga (X3) sebesar $-0,012$ adalah negatif. Artinya apabila variabel harga ditingkatkan sebesar Rp. 1 (dalam ratusan ribu) dari harga sebelumnya maka kepuasan pasien akan menurun sebesar 1,2%, dimana faktor-faktor lain dianggap konstan.

4. Pengaruh *Physical Evidence* (Bukti Fisik) terhadap Kepuasan Pasien

Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel *physical evidence* (bukti fisik) terhadap kepuasan pasien. Hal ini berdasarkan analisis kuantitatif, di mana hasil t hitung lebih besar dari pada t tabel ($3,862 > 1,985$). Sedangkan Koefisien regresi pada variabel *physical evidence* (bukti fisik) (X4) sebesar $0,387$ adalah positif. Artinya apabila variabel *physical evidence* (bukti fisik) ditingkatkan sebanyak 1% lebih baik dibandingkan sebelumnya maka

kepuasan pasien akan meningkat sebesar 38,7%, dimana faktor-faktor lain dianggap konstan.

5.2. Saran

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

1. Dari hasil pembahasan, berperannya *physical evidence* (bukti fisik) rumah sakit mempengaruhi kepuasan pasien yang berobat. Dari indikator *physical evidence* (bukti fisik), berfungsinya *physical evidence* (bukti fisik) yang ada di rumah sakit masih kurang. Maka dari itu, pihak RSI Sultan Agung Semarang perlu meninjau ulang *physical evidence* (bukti fisik) yang ada di rumah sakit agar dapat berfungsi secara maksimal.
2. Dari hasil pembahasan, kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh tingkat keluhan pasien terhadap kinerja RSI Sultan Agung Semarang. Dari kepuasan pasien, indikator keluhan pasien terhadap kinerja RSI Sultan Agung Semarang masih sedikit untuk menilai kepuasan pasien. 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.

3. Dari hasil pembahasan, keterjangkauan harga masih sedikit untuk menilai kepuasan pasien yang berobat. Sebaiknya, ada tinjauan ulang untuk penetapan harga agar sesuai dengan manfaat yang diterima oleh pasien.