

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab-bab terdahulu, maka hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai rata-rata tingkat kepuasan Pelanggan terhadap layanan prinsip bisnis syari'ah di Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal ditinjau dari pelayanan yang dialami dan pelayanan yang diharapkan adalah tingkat kinerja 4.20 (memuaskan) dan harapan 4.79 (penting). Ini menandakan bahwa kinerja pengelola atau pegawai Rumah Sakit Baitul Hikmah sudah bagus, namun dari tingkat harapan dari pelanggan belum memenuhi kebutuhan. Tingkat kesesuaiannya baru 87.76 %. Maka dari itu, dari pihak pengelola hendaknya lebih meningkatkan lagi kinerjanya sesuai dengan harapan pelanggan, agar tercapai kepuasan pelanggan. Karena barometer kualitas layanan adalah kepuasan pelanggan.
2. Saran untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan prinsip bisnis syari'ah di Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal ditinjau dari pelayanan yang dialami dan pelayanan yang diharapkan dibagi menjadi 4 kuadran, yaitu kuadran A, B, C, dan D. Kuadran A adalah prioritas utama, kuadran B adalah pertahankan prestasi, kuadran C adalah prioritas rendah, dan kuadran D adalah berlebihan.

Faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan Pelanggan adalah: tidak ada. Faktor-

faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaannya, karena sudah sesuai dengan harapan Pelanggan yaitu: (1) Tidak melakukan tindakan diskriminasi kepada pelanggan, (2) Pelayanan tidak memaksakan kehendak pelanggan, (3) Obat yang diberikan halal, (4) Keamanan obat yang diberikan terjamin, (5) Bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan pelanggan, (6) Cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul, (7) Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan, (8) Pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong, (9) Memberikan perhatian secara individu kepada Pelanggan. Faktor-faktor yang dinilai kurang penting oleh Pelanggan, akan tetapi telah dilakukan dengan cukup oleh Pengelola Rumah Sakit Baitul Hikmah. Faktor-faktor itu adalah: (1) Memberikan pemahaman secara adil kepada semua pelanggan, (2) Pelayanan yang diberikan tidak merugikan pelanggan, (3) Selalu melakukan perbaikan-perbaikan dalam layanan, (4) Pelayanan yang diberikan memberikan kebermanfaatan kepada Pelanggan, (5) Pelayanan yang diberikan memberikan kepercayaan kepada Pelanggan, (6) Pelayanan yang diberikan tidak mengandung unsur *dhulm* (aniaya), (7) Pelayanan yang aman dan nyaman, (8) Melakukan komunikasi yang efektif dengan Pelanggan. Faktor-faktor yang pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik oleh Pengelola Rumah Sakit Baitul Hikmah, namun dinilai kurang penting oleh Pelanggan, sehingga terkesan berlebihan yaitu: Inovasi pelayanan sesuai dengan syari'at Islam.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini pada dasarnya final, namun harapan peneliti ada penelitian lanjutan yang mengembangkan dan mengkaji ulang hasil penelitian ini. Peneliti menyadari bahwa penelitian yang telah dilaksanakan ini jauh dari sempurna dan banyak hal yang menghambat dan menjadi kendala dalam penelitian ini. Hal ini terjadi karena keterbatasan peneliti akan kemampuan dalam melakukan penelitian.

Penelitian yang mengambil sampel 30 pelanggan ini, meskipun sudah dapat menjawab dari rumusan masalah. sehingga hasilnya bisa menggambarkan keadaan yang sesungguhnya yaitu seberapa tinggi tingkat kepuasan pelanggan dan apa saran untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan prinsip bisnis syari'ah di Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal ditinjau dari pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan.

5.3 Saran

Berdasarkan Simpulan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal yaitu:

1. Hendaknya Pengelola atau Pegawai dapat mempertahankan prestasi yang ada dalam kuadran B yaitu (1) Tidak melakukan tindakan diskriminasi kepada pelanggan, (2) Pelayanan tidak memaksakan kehendak pelanggan, (3) Obat yang diberikan halal, (4) Keamanan obat yang diberikan terjamin, (5) Bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan

pelanggan, (6) Cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul, (7) Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan, (8) Pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong, (9) Memberikan perhatian secara individu kepada Pelanggan.

2. Hendaknya Pengelola atau Pegawai Rumah Sakit Baitul Hikmah dapat menyikapi terhadap kuadran C yang berarti prioritas rendah. Sehingga tidak berlebihan dalam melakukannya, karena dianggap pelanggan tidak penting. Faktor-faktor itu adalah: (1) Memberikan pemahaman secara adil kepada semua pelanggan, (2) Pelayanan yang diberikan tidak merugikan pelanggan, (3) Selalu melakukan perbaikan-perbaikan dalam layanan, (4) Pelayanan yang diberikan memberikan kebermanfaatan kepada Pelanggan, (5) Pelayanan yang diberikan memberikan kepercayaan kepada Pelanggan, (6) Pelayanan yang diberikan tidak mengandung unsur *dhulm* (aniaya), (7) Pelayanan yang aman dan nyaman, (8) Melakukan komunikasi yang efektif dengan Pelanggan.
3. Hendaknya Pengelola atau Pegawai Rumah Sakit Baitul Hikmah dalam melakukan pelayanan yang terdapat dalam kuadran D bisa diminimalisir, yaitu: Inovasi pelayanan sesuai dengan syari'at Islam, karena hal tersebut tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan.

5.4 Penutup

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah AWT, atas bimbingan dan petunjuk-Nya, penulisan skripsi ini telah dapat diselesaikan.

Seperti sering kita mendengarkan pepatah mengatakan bahwa “pengalaman merupakan guru yang baik”, ternyata benar, paling tidak, bagi penulis. Hal ini penulis alami dan rasakan, karena berdasarkan pengalaman peneliti, ketika mengerjakan tugas makalah maupun riset mini selama perkuliahan, maka tersusunlah skripsi ini. Meskipun begitu, dengan pengalaman itu saja tidak cukup untuk dapat menyusun skripsi yang baik. Sebab seorang peneliti masih memerlukan pengalaman lain, yaitu pengalaman dan latihan menuangkan gagasan kedalam bentuk tulisan. Disamping harus memiliki pengetahuan dibidang tersebut, secara jujur penulis menyadari bahwa sampai saat ini belum sepenuhnya memiliki persyaratan seperti itu. Oleh karena itu maka tulisan ini masih banyak kekurangan dan kelemahan. Dan untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun, sebagai bahan untuk memperbaiki karya tulis pada kesempatan yang akan datang.

Namun demikian, penulis tetap berharap semoga karya ilmiah (skripsi) yang sangat sederhana ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. *Amin.*