

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan metode kuantitatif dan pengolahan data primer pada pengujian secara statistic menggunakan program SPSS 23, mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Bogor, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Bogor, hal ini dibuktikan dengan hasil olah data bahwa t_{hitung} dengan nilai sebesar 2.742 lebih besar dari t_{tabel} dengan nilai 1.984.
2. Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Bogor, hal ini dibuktikan dengan hasil olah data bahwa t_{hitung} dengan nilai sebesar 5.132 lebih besar dari t_{tabel} dengan nilai 1.984.
3. Secara simultan kualitas pelayanan dan kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Bogor, hal ini dibuktikan dengan hasil olah data bahwa F_{hitung} dengan nilai 84.019 lebih besar dari F_{tabel} dengan nilai 3.09.

B. Saran

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan sebelumnya dan hasil yang diperoleh, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Rumah Sakit Islam Bogor sebaiknya lebih meningkatkan kepercayaan pasien agar pasien selalu menggunakan layanan jasanya, dan minat berkunjung kembali.
2. Rumah Sakit Islam Bogor perlu secara rutin mengamati pelayanannya agar dapat mempertahankan kelebihan-kelebihan yang sudah ada dan selalu meningkatkan kepercayaan pasien pada variabel yang masih kurang penilaiannya.
3. Rumah Sakit Islam Bogor harus lebih memperhatikan terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, peningkatan fasilitas sarana prasarana, jaminan rasa aman, nyaman dan kepercayaan serta pelayanan yang dijanjikan secara cepat, akurat dan tepat waktu sehingga akan meningkatkan kepercayaan pasien.
4. Bagi peneliti selanjutnya, variabel yang digunakan dalam penelitian ini hanya mencakup dua variabel independen saja, sehingga masih perlu kajian tentang variabel-variabel independen lain di luar model penelitian ini, seperti nilai pelanggan, lokasi dan citra.