

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil suatu simpulan, yaitu:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pasien pada Rumah Sakit Syuhada' Haji, dan pengaruh itu bersifat positif. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan mampu mempengaruhi keputusan pasien di Rumah Sakit Syuhada' Haji diterima.
2. Fasilitas berpengaruh terhadap keputusan pasien pada Rumah Sakit Syuhada' Haji, dan pengaruh itu bersifat positif. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan fasilitas mampu untuk mempengaruhi keputusan pasien di Rumah Sakit Syuhada' Haji diterima.
3. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh terhadap keputusan pasien pada Rumah Sakit Syuhada' Haji, dan pengaruh itu bersifat positif. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan dan fasilitas bersama-sama mampu untuk mempengaruhi keputusan pasien.

## **B. Saran**

Pada penelitian ini, peneliti mengajukan beberapa saran yang dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak Rumah Sakit Syuhada' Haji. Dari hasil penelitian peneliti akan memberikan saran dengan melihat hasil data setiap variabel yang sudah diteliti diantaranya :

1. Pertama, dari segi kualitas pelayanan, rata-rata terendah variabel kualitas pelayanan pada item-item pernyataan adalah item “Pelayanan petugas ramah, sopan dan santun”. Hal ini menunjukkan bahwa ada baiknya pihak Rumah Sakit Syuhada' Haji untuk memberikan pelatihan dan masukan guna memperbaiki dan meningkatkan pelayanan pada Rumah Sakit Syuhada' Haji supaya pasien lebih yakin untuk dapat mengambil keputusan untuk rawat inap. Dan rata-rata tertinggi variabel kualitas pelayanan pada item-item pernyataan adalah item “Tersedianya tenaga medis yang ahli dan terpercaya”, ada baiknya pihak Rumah Sakit Syuhada' Haji tetap mempertahankan ketersediaan tenaga medis yang mumpuni sehingga akan membuat pasien merasa nyaman dan percaya untuk melakukan pengobatan pada Rumah Sakit Syuhada' Haji.
2. Kedua, dari segi Fasilitas, Pihak Rumah Sakit Syuhada' Haji perlu mempertahankan dan meningkatkan fasilitas penunjang guna meningkatkan kepercayaan pasien untuk mengambil keputusan rawat inap di Rumah Sakit Syuhada' Haji. Dari rata-rata terendah variabel fasilitas terdapat pada pernyataan “Tersedianya lahan parkir yang luas di Rumah Sakit Syuhada'”

Haji”. Hal ini menunjukkan bahwa ada baiknya pihak Rumah Sakit Syuhada’ Haji meninjau kembali untuk masalah ketersediaan lahan parkir untuk mempermudah para pasien dalam melaksanakan pengobatan di Rumah Sakit Syuhada’ Haji. Dan rata-rata tertinggi variabel fasilitas terdapat pada pernyataan “Tersedianya laci untuk menyimpan barang-barang berharga milik pasien dan keluarga pasien”, penulis menyarankan untuk pihak Rumah Sakit Syuhada’ Haji agar tetap mempertahankannya.

3. Ketiga atau yang terakhir, dari segi keputusan pasien, rata-rata terendah variabel keputusan pasien pada item-item pernyataan adalah item “Jasa yang ditawarkan sesuai dengan apa yang dirasakan oleh pasien”. Hal ini menunjukkan bahwa ada baiknya pihak Rumah Sakit Syuhada’ Haji meninjau ulang terkait jasa apa saja yang belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para pasien di Rumah Sakit Syuhada’ Haji. Dan rata-rata tertinggi variabel kepuasan konsumen pada item-item pernyataan adalah item “Tersedianya alat pendukung untuk mendiagnosa penyakit dalam”, ada baiknya pihak Rumah Sakit Syuhada’ Haji mempertahankan dan terus meningkatkan setiap alat-alat yang dapat membantu para tenaga medis untuk dapat menjalankan kewajibannya, dengan begitu akan mempermudah pasien dalam melaksanakan pengobatan pada Rumah Sakit Syuhada’ Haji.