

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Setelah penulis melakukan hasil penelitian dan pembahasan maka penulis dapat mengambil simpulan :

1. Variabel bukti fisik (*tangible*) mempunyai pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan. Hipotesis ditolak.
2. Variabel keandalan (*reliability*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan. Hipotesis diterima.
3. Variabel daya tanggap (*responsiveness*) mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan. Hipotesis diterima.
4. Variabel jaminan (*assurance*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan. Hipotesis diterima.
5. Variabel empati (*emphaty*) mempunyai pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan. Hipotesis ditolak.

## **B. Saran**

Dari hasil analisis menunjukkan bahwa variabel bebas yang paling rendah memberikan pengaruh pada kepuasan pelanggan adalah tampilan/bukti fisik dan kepastian/jaminan.

Untuk itu peneliti menyarankan :

1. Agar kepuasan pelanggan semakin tinggi terhadap rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan hendaknya direktur rumah sakit meningkatkan tampilan/bukti fisik dengan cara selalu melengkapi sarana dan prasarana rumah sakit.
2. Agar kepuasan pelanggan semakin tinggi terhadap rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan hendaknya Direktur rumah sakit meningkatkan ruang tunggu dan ruang rawat jalan dibuat serapi mungkin terutama supaya pasien merasa nyaman.

## **C. Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan penelitian ini yaitu penelitian ini baru mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sehingga perlu dikembangkan penelitian lebih lanjut untuk meneliti pengaruh lain yang mempengaruhi kepuasan pasien.