

BAB V

KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangibles* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Hasil pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan:
 - a. *Reliability* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
 - b. *Responsiveness* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
 - c. *Assurance* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
 - d. *Empathy* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
 - e. *Tangibles* secara parsial tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Hasil analisis koefisien determinasi (*adjusted square / R²*) memperoleh nilai *adjusted R Square* sebesar 0,745. Berarti variabel kualitas pelayanan yang meliputi ; *reliability, responsiveness, assurance, emphaty* dan *tangible* mampu menjelaskan variasi kepuasan pelanggan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebesar 74,5%. Sedangkan sisanya sebesar 25,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.
4. Variabel *responsiveness* paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta dibandingkan *reliability, assurance, empathy* dan *tangibles*.

B. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan yang diteliti hanya meliputi *reliability, responsiveness, assurance, emphathy*, dan *tangibles*.
2. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini hanya berjumlah 78 responden, pelanggan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta sehingga hasil penelitian ini tingkat generalisasinya masih rendah.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan penelitian di atas dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya hendaknya menambahkan variabel-variabel kualitas pelayanan yang lain, seperti *communication* (penggunaan bahasa yang bisa dipahami konsumen) dan *credibility* (sifat jujur dan dapat dipercaya).
2. Penelitian selanjutnya perlu menggunakan sampel yang lebih besar, sehingga tingkat generalisasi yang diperoleh dapat lebih tinggi.